

'Retailers bezorgd om macht onlineplatforms'

12-03-2019 14:50



Bijna zestig procent van de retail- en hotelondernemers maakt zich zorgen over de macht van onlineplatforms als bol.com, Marktplaats en Booking.com. Dat blijkt uit een onderzoek van ShoppingTomorrow, uitgevoerd door de Hogeschool van Amsterdam. Voornaamste redenen van die zorgen zijn de stijgende kosten van de platforms en het gebrek aan contact met de klant zelf.

De opkomst van onlineplatforms is een van de belangrijkste ontwikkelingen binnen de retailbranche. Ondernemers zien veel kansen in de onlineplatforms en werken vooral veel met de platforms samen om omzetgroei te realiseren (59 procent) en om consumenten naar hun eigen webshop te leiden (26 procent).

Uit het onderzoek, dat een samenwerking is tussen brancheorganisaties INretail, Thuiswinkel.org, Koninklijke Horeca Nederland en Bovag, blijkt verder dat retailers en horecaondernemers zich zorgen maken over de stijgende advertentiekosten (36 procent). Ook het rendement (33 procent) en de concurrentie van het platform zelf (23 procent) zijn redenen tot zorg. Eén op de drie stelt bovendien dat het gebrek aan contact met de klant een zorgpunt is. Zij willen die zelf vervolgaanbiedingen kunnen doen.

Het onderzoek is uitgevoerd onder 540 ondernemers. Van de retailers die deelnamen aan het onderzoek, is 33 procent aangesloten bij een onlineplatform.