

'Consument stapt over van merk als voorwaarden goed zijn'

13-06-2019 09:53



Consumenten hebben voorkeur voor bepaalde onlinemerken, maar meer dan de helft overweegt ook van een vergelijkbaar merk gebruik te maken. Dat blijkt uit onderzoek van Criteo. Met name daling van de kwaliteit, prijsverhogingen en een slechte service dragen bij aan een eventuele overstap.

Het onderzoek stelt dat een op de vijf shoppers afhaakt wanneer de retour- en terugbetaalprocedure niet goed verloopt. Een interessante korting is voor iets meer dan de helft van de ondervraagden een reden een onbekend merk uit te proberen. Ook een positieve aanbeveling van iemand uit de naaste omgeving kan een grote drijfveer zijn. Verder zorgen volgens het onderzoek dat klanten na een eerste aankoop blijven terugkomen door een gebruiksvriendelijke website (48 procent) en gepersonaliseerde aanbiedingen (41 procent).

Als het om supermarkten gaat blijven klanten lang trouw aan hun favoriete keten. 44 procent geeft aan al acht jaar of langer voor dezelfde partij te kiezen. Toch stelt het onderzoek dat er ook ruimte is op deze markt. Zo zegt zeventig procent van de ondervraagden ervoor open te staan om een nieuwe winkel uit te proberen.