

'Zeven op de tien consumenten willen meer technologie in de winkel'

06-02-2020 10:42



Consumenten verlangen naar meer digitale service in de winkel. Met name wifi in de winkel en een loyaliteitsprogramma om punten te sparen staan bij klanten hoog in het vaandel. Dat blijkt uit een onderzoek van Bitkom onder Duitse consumenten.

Uit de enquête, gehouden onder meer dan duizend consumenten ouder dan 16 jaar, blijkt dat zeven op de tien internetgebruikers verlangt naar meer digitale technologieën in de fysieke winkel. Met name wifi wordt gezien als een belangrijke service, volgens veertig procent van de ondervraagden.

"Je hebt wifi nodig in je winkel om toekomstbestendig te zijn. En de voordelen ervan liggen voor de hand; de klant kan meer informatie over de producten verzamelen en kan er inspiratie opdoen", vertelt Florian Lange, Bitkom-expert voor handel en logistiek.

Naast wifi is ook een loyaliteitsprogramma waar klanten punten kunnen sparen belangrijk voor consumenten, zo vindt 37 procent van de ondervraagden. 35 procent wil op zijn smartphone kunnen zien welke producten in de winkel op voorraad zijn en dertig procent wil graag individuele aanbiedingen op zijn telefoon ontvangen.

Een navigatie-app die je direct naar het juiste product leidt, lijkt een vijfde van de ondervraagde handig en elf procent geeft aan graag augmented reality-brillen in de winkel te willen hebben.