

Advertorial: Waarom webshops het beter doen dan stenen winkels

16-02-2020 10:40



Het is een van de meest opmerkelijke uitkomsten uit een recent onderzoek van het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS). Het aantal stenen winkels is in de afgelopen tien jaar met 11 procent afgenomen, terwijl het aantal webshops juist zijn verdrievoudigd. Waar ligt dat aan?

Webwinkels doen het uitstekend, zo blijkt uit [cijfers van het CBS](#). In de afgelopen tien jaar is het aantal webwinkels in Nederland verdrievoudigd en elk jaar gaat de omzet in deze sector weer omhoog. Daar staat echter tegenover dat het in de offline sector, die van de stenen winkels, helemaal niet zo goed gaat. Sluitingen zijn daar aan de orde van de dag en het aantal winkels is zelfs met 11 procent afgenomen. Maar waar komt dat door?

Keuze

Een goed voorbeeld van waarom online het wint van offline is de keuze: in de categorie entertainment is dat zelfs te zien. Mensen kiezen eerder voor een [roulette online](#), vanwege de verschillende spellen, dan dat ze in de rij gaan staan voor een offline casino. Hetzelfde geldt in de retail: mensen hoeven niet naar verschillende

winkels toe maar kunnen bij sommige grotere webwinkels alles kopen wat ze maar nodig hebben.

Snelheid en gemak

Een van de dingen die klanten bij webwinkels het belangrijkste vinden is de snelheid van hun bezorging. Dankzij de ontwikkeling van de e-commerce in Nederland is het nu steeds beter mogelijk om op de dag van bestelling je bezorging binnen te krijgen. Met een paar klikken op je knop, zonder je huis uit te hoeven, heb je zo binnen een dag je gewenste product binnen.

Makkelijk ruilen

“In een winkel kan ik een product aanraken, zien of ik het wil” is een veelgehoord argument van mensen die een voorkeur hebben voor stenen winkels. Tegenwoordig is het echter zo makkelijk om een product bij een webwinkel te ruilen – de voorwaarden om terug te sturen zijn immers volledig aangepast aan het gemak van de consument. Je hebt recht op [veertien dagen bedenktijd](#), en veertien dagen thuis op je gemakje iets uitproberen is langer dan tijdens een winkelbezoek de keuze moeten maken.

Service

De contactmogelijkheden bij webwinkels zijn – vooral bij de goede – van enorm hoge kwaliteit: of het gaat om telefonisch, via Whatsapp, via sociale media of via e-mail: een webshop heeft vaak tal van communicatiekanalen die op de meest gezette tijden te bereiken zijn om vragen te beantwoorden over producten en bestellingen of om klachten te verwerken.

Toch is het niet zo dat online webshops bij uitstek beter zijn en dat stenen winkels helemaal geen toekomst meer hebben. Uit de omzetcijfers die elk jaar worden gepubliceerd over de retail blijkt dat het met name de multichanelers zijn – retailconcepten die zowel online als offline combineren, en dus een webwinkel én een stenen winkel hebben – die explosieve omzetcijfers draaien. Als je als stenen winkel nu dus enthousiast bent geraakt: maak je website klaar, zet een webshop op, en maak je online marketingstrategie. Het is nooit te laat om aan te sluiten bij de online gekte!