

'Fysieke winkel verliest aan populariteit'

29-10-2020 09:35



Fysieke winkels moeten ook na de coronacrisis rekening houden met minder klanten. Ruim drie op de tien Nederlandse consumenten (35 procent) zegt van plan te zijn minder vaak daar inkopen te doen.

Dat blijkt uit onderzoek in opdracht van ABN Amro onder 1500 mensen. Online wint aan populariteit. Gaf twee jaar geleden een op de zes consumenten daar de voorkeur aan bij het kopen van producten, nu is dat een op de vijf. Dat heeft duidelijk gevolgen voor het bezoek aan de winkelstraat. Al zegt zeven procent juist van plan te zijn vaker naar de fysieke winkel te gaan.

Consumenten kiezen een webwinkel vanwege de snelheid, het gemak en de prijs. De fysieke winkel krijgt de voorkeur als ze producten willen uitproberen of als ze advies willen. Het artikel direct mee kunnen nemen wordt belangrijker gevonden dan beleving. "Blijkbaar heeft de consument een grotere behoefte aan efficiënt winkelen en verliest 'funshoppen' aan populariteit", zegt sector banker retail Henk Hofstede. "Voor 62 procent geldt echter dat de fysieke winkel, ondanks de opmars van online, gemiddeld nog favoriet is." Voor een retailer blijft het belangrijk om een website te hebben, zegt hij.