

‘Consument geeft toenemende voorkeur aan online winkelen’

13-07-2021 09:32



Ondanks dat fysiek winkelen weer tot de mogelijkheden behoort, geeft een groot deel van de consumenten steeds meer de voorkeur aan online shoppen. En al hoewel de fysieke winkel niet zo snel zal verdwijnen, wordt een omnichannel aanpak steeds belangrijker.

Dat blijkt uit het [Future Shopper 2021](#) rapport, een onderzoek onder 28 duizend consumenten uit zeventien verschillende markten. Volgens ondervraagden zal in een post-Covid samenleving 51 procent van de uitgaven online plaatsvinden. Bijna driekwart verwacht dat e-commerce in 2021 een nog grotere rol voor hun gaat spelen.

41 procent van de consumenten geeft aan het toch best spannend te vinden om in deze tijd weer te gaan shoppen in fysieke winkels. En bijna twee derde van de ondervraagden zegt liever te kopen bij merken die zowel online als in de fysieke winkelstraat zichtbaar zijn.

Naast een omnichannelaanpak wordt ook een snelle bezorging steeds belangrijker. Dertig procent van de shoppers wereldwijd verwacht dat hun bestelling binnen 24 uur wordt geleverd. Bijna vijftig procent ziet graag dat bestellingen nog sneller worden geleverd.