

## 'Acht op de tien klanten oriënteren zich eerst online'

11-10-2022 11:20



Ruim acht op de tien consumenten (82 procent) oriënteren zich eerst online voordat er een aankoop in een winkel wordt gedaan. Dat blijkt uit een onderzoek van Manhattan Associates onder 3500 volwassenen in Nederland, Duitsland, Frankrijk, Italië, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten.

Zo gaan ze op zoek naar de beste prijs en naar meer informatie over het product. Ook kijken ze waar het op voorraad is en lezen ze recensies.

Voor het onderzoek zijn ook 700 retailers ondervraagd. 83 procent vindt dat ze hun online en fysieke retail goed op elkaar hebben afgestemd. Toch is het slechts bij ongeveer de helft van hen mogelijk om producten online te kopen en in de winkel te retourneren, en omgekeerd.

Volgens het onderzoek heeft slechts zes procent van de winkeliers een nauwkeurig overzicht van hun voorraad, zowel online als in de winkel. Dat is opvallend, omdat bijna een op de vier ondervraagde consumenten verwacht dat personeel kan controleren of een product elders op voorraad is.