

Consument heeft smetvrees

15-06-2006 00:00

Westerse consumenten laten kleren die in de winkel duidelijk al zijn aangeraakt liever links liggen. Deze winkelvariant van smetvrees blijkt uit de studie 'Consumer contamination' van het Journal of Marketing. Zaak is dus de producten zo uit te stallen dat ze nieuw en onaangeraakt ogen.

De consument heeft de drang om de vingers even over de stof te laten glijden of even in het fruit te knijpen. Maar elke koper wil die zintuiglijke test als eerste uitvoeren, want hij wil ook schone producten. Daarom is het bij de inrichting van de winkel cruciaal om de ruimtes klein te houden, waardoor consumenten elkaar de producten niet zien aanraken. Ook het personeel moet op de smetvrees inspelen, door de goederen zo snel mogelijk na het vertrek van de klant onaangeraakt te laten voorkomen.