Bestelproces webwinkels kan beter

19-09-2006 00:00

Hoewel webwinkels snel ontwikkelen, blijft er één uitdaging bestaan: het verbeteren van het bestelproces. Dat blijkt uit het Jungle Rating Webwinkel Onderzoek 2006, onder de 25 grootste internetwinkels van ons land.

Zestig procent van de online klanten laadt wel zijn virtuele winkelwagentje vol, maar rekent dit vervolgens niet af. En dat percentage is al sinds 2004 ongewijzigd. Ook niet gewijzigd is het percentage webshops dat klanten inzicht geeft in de voorraad van een artikel (44 procent). “Het illustreert het belang van een optimaal gebruiksvriendelijk bestelproces”, aldus Jungle Rating.

Toch blijkt de branche op andere punten binnen het bestelproces wél in ontwikkeling te zijn. Communiceerde twee jaar geleden nog 44 procent van de webwinkels duidelijk over de bestelkosten, nu ligt dat percentage op 56. Ook bieden steeds meer winkels, inmiddels 36 procent, de mogelijkheid om het artikel zelf ergens op te halen.

Tot slot neemt ook het aantal betalingsmogelijkheden toe. Meer dan de helft biedt inmiddels iDeal aan als betalingsmogelijkheid. De creditcard en de acceptgiro blijven vooralsnog echter geliefder, met respectievelijk 68 en 72 procent.