

Badanie zachowań konsumentów na rok 2021

Podstawa udanych zakupów: bezpieczeństwo, szybkość i wygoda

Klienci są pełni obaw. Sprzedawcy detaliczni również. Przyszłości sektora nie trzeba jednak malować wyłącznie w ciemnych barwach. Głównym czynnikiem wpływającym obecnie na sektor handlu detalicznego nie jest COVID-19 — ale możliwość wdrożenia zmian. Konsumentom wciąż chcą, aby produkty, których poszukują, były zawsze dostępne w najlepszej cenie i aby można je było błyskawicznie kupić w toku bezproblemowej transakcji. A to leży całkowicie w gestii sprzedawców.

Klienci korzystają z obu kanałów sprzedaży — sklepów stacjonarnych i online — z tych samych powodów



56% **54%**

Dostępność produktów



48% **46%**

Wybór produktów



42% **37%**

Cena

Klienci pragną wygody



76%
klientów chce sprawnie zrobić zakupy i szybko opuścić sklep



76%
woli sprzedawców, którzy oferują łatwy zwrot towaru



65%
woli robić zakupy u sprzedawców detalicznych dostępnych online, którzy posiadają także sklepy stacjonarne

Dlaczego klienci opuszczają sklep bez dokonania zakupu i w jaki sposób technologia może pomóc



41%
poszukiwany produkt jest niedostępny



32%
za długa kolejka



31%
nie może znaleźć produktu na półce lub na wystawie

Odzyskaj kontrolę nad handlem detalicznym dzięki wnioskom z Badania zachowań konsumentów na rok 2021.

[Pobierz badanie](#)