



Pour les consommateurs européens, l'omnicanal devient la norme

publié le 16/02/2016

Descriptif :

Un article sur le site comarketing-news.fr

Akamai Technologies vient de présenter les résultats de son étude « European Consumer Holiday Shopping Plans ». Réalisée en France, au Royaume-Uni, en Suède, en Italie et en Espagne, elle révèle la complexité des habitudes d'achat de consommateurs désormais résolument omnicanal...

Réalisée en décembre 2015 auprès de consommateurs en France, au Royaume-Uni, en Suède, en Italie et en Espagne, cette étude révèle que 2/3 des personnes interrogées envisageaient d'effectuer leurs achats de Noël sur Internet, la majorité ayant programmé cette activité pour le mois de décembre, et non avant.

En d'autres termes, ils sont nombreux à avoir tablé sur la rapidité et la fiabilité des livraisons pour recevoir leurs articles à temps.

En outre, plus de la moitié (53 %) ont affirmé qu'ils comptaient effectuer leurs achats depuis un appareil mobile.

L'omnicanal devient la norme

Les conclusions de l'étude mettent également en exergue la complexité des habitudes d'achat de consommateurs qui, lors de leur parcours, privilégient le multi-écran et l'omnicanal, aussi bien pendant la recherche d'informations que lors de l'achat proprement dit.

Dans leur grande majorité (87 %), les participants projetaient de s'informer sur Internet avant de concrétiser leurs achats en magasin, pour trouver des idées cadeaux, accéder à des avis et informations sur les produits, ou dénicher de bonnes affaires et ce, même si Internet n'était pas le canal d'achat initial.

Si 85 % des consommateurs ont indiqué préférer l'ordinateur pour effectuer leurs achats en ligne, 61 % avaient l'intention d'utiliser leurs appareils mobiles en magasin pour comparer des prix, consulter des avis ou encore scanner des bons de réduction. 73 % privilégiaient également la tablette, et pour 58 % d'entre eux, il s'agissait de l'équipement de prédilection pour naviguer et acheter sur Internet.



**Académie
de Poitiers**

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.

Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.