

Étude sur le comportement des consommateurs 2021

Expérience d'achat essentielle : sécurité, rapidité et praticité

Les consommateurs sont inquiets. Les enseignes sont tout aussi préoccupées. Mais tout n'est pas morose. En fait, le plus gros impact sur le commerce actuellement n'est pas la COVID, mais l'adaptabilité. Les consommateurs s'attendent à trouver les articles qu'ils désirent, au meilleur prix et par des transactions simples et rapides. Et tout cela, vous avez les moyens de le leur offrir.

Les consommateurs achètent en ligne ou en magasin pour les mêmes raisons



56 % **54 %**

Disponibilité des produits



48 % **46 %**

Sélection de produits



42 % **37 %**

Prix

Les consommateurs exigent une expérience d'achat pratique



76 %

veulent un passage rapide en magasin



76 %

préfèrent les enseignes proposant des retours simples



65 %

préfèrent les enseignes à la fois en ligne et en ville

Motifs de sorties sans achat et utilité de la technologie



41 %

L'article désiré n'est pas en stock



32 %

La file d'attente est trop longue



31 %

L'article désiré est introuvable

Laissez-vous inspirer par l'étude de Zebra sur le comportement des consommateurs en 2021, et reprenez le contrôle de vos activités

[Télécharger l'étude](#)