

2021 Tüketici Araştırması

Vazgeçilmez Müşteri Deneyimi: Güvenlik, Hız ve Rahatlık

Tüketiciler endişeli. Perakendeciler endişeli. Ama herşey o kadar karanlık değil. Şu anda perakende sektöründe en büyük etkiye sahip tek faktör, COVID değil, uyarlanabilirliktir. Tüketiciler hala, istedikleri ürünlerin en iyi fiyata ve hızla hazır olmasını bekliyorlar. Ve bu tamamen sizin kontrolünüzde.

Tüketiciler, aynı nedenlerle hem online hem de mağaza içi olmak üzere her iki kanalı da kullanır



%56 **%54**

Ürün stok durumu



%48 **%46**

Ürün yelpazesi



%42 **%37**

Fiyat

Tüketiciler kolaylık ve rahatlık ister



%76

mağazalara hızlıca girip çıkmak istiyor



%76

kolay iade olanağı sunan perakendecileri tercih ediyor



%65

geleneksel mağazalara sahip online perakendecilerden alışveriş yapmayı tercih ediyor

Tüketicilerin mağazadan ürün satın almadan ayrılma nedenleri ve teknolojinin yardımcı olabileceği durumlar



%41

istenen ürün stokta yok



%32

kasa kuyruğu çok uzun



%31

aradığı ürünü rafta veya sergilenenler arasında bulamıyor

Zebra'nın 2021 Tüketici Araştırmasından içgörülerle perakendede kontrolü geri kazanın

[Araştırmayı İndir](#)