

Resurs nordiska konsumentundersökning:

Konsumenter blir mer nöjda med sitt köp i butik jämfört med köp via e-handel

Resurs nordiska konsumentundersökning kring vad som skapar lojala kunder visar att ett generöst sortiment inte alltid är en framgångsrik strategi, framför allt inte för e-handlare. Undersökningen visar att konsumenter generellt sett blir mer nöjda med sitt köp i fysisk butik jämfört med köp via e-handel. Detta är en av flera insikter som presenteras i Resurs Retail Report: *Strategier för en lojalitetskapande kundresa*, som släpps senare i år.

Särskilt i digitala kanaler kan det vara lockande att erbjuda ett brett sortiment och olika möjligheter att filtrera och selektera produkter. Men många alternativ kan göra kunden mindre köpbenägen och även mindre lojal. Tidigare studier visar på det fenomenet och som e-handlare ser man konsekvenserna i form av avbrutna köp och övergivna varukorgar. Resurs undersökning visar en annan konsekvens av samma fenomen.

- Vår undersökning visar att konsumenter på den nordiska marknaden generellt sett blir mer nöjda med sitt köp i fysisk butik jämfört med köp via e-handel. Detta trots att man hos en e-handlare oftast haft både mer att välja på och mer produktinformation. För mycket information och för många valmöjligheter skapar helt enkelt osäkerhet. Vi såg också att bara drygt 1 av 4 konsumenter upplever sig få bra vägledning i digitala kanaler, att jämföra med mer än hälften i fysiska kanaler. Det visar att e-handlare med fördel kan erbjuda sina kunder både rådgivning och vägledning, säger Anette Konar Riple, CMO, Resurs Bank.

För att ge handlare mer inblick kring detta tema presenterar Resurs en artikel på [Resurs Insights](#) där läsaren bland annat kan ta del av tips för ökad kundnöjdhet:

- Rensa bort artiklar. Om en produkt inte har något unikt, fråga dig om den verkligen behöver exponeras.
- Kategorisera på kundbehov snarare än produkttegenskaper så exponeras kunden för att mer relevant erbjudande.
- Våga ge tydligare och mer personliga rekommendationer. Man kan låta säljare synas och tipsa om produkter även i digitala kanaler.
- Försök bekräfta kundens val av vara, även vid köp via e-handel.

Resurs har lång erfarenhet av att hjälpa handlare att uppnå högre snittköp och lojalitetsskapande försäljning genom innovativa lösningar som förenklar köpprocesserna. En av Resurs styrkor är att vara en strategisk samarbetspartner i den omställning många handlare idag genomgår för att anpassa sin affär till en ny omni-verklighet där kunderna rör sig mellan fysiska butiker och e-handel. För att fortsatt erbjuda rätt lösningar till sina retailpartners vill Resurs få djupare inblick i vad som i dag driver kundlojalitet.

OM RESURS BANK

Resurs är en nordisk nischbank med ledande betal- och finansieringslösningar för handeln och dess kunder. Vi hjälper företag och privatpersoner att låna, spara och betala. Med över 40 års erfarenhet av handel, gör vi det snabbt, enkelt och tryggt att handla, både online och i butik. Vi sätter kundupplevelsen i fokus och arbetar för att få det roliga att hända och det svåra att kännas enklare. Idag har vi cirka 6 miljoner privatkunder och över 700 anställda i Norden.

- Vi är nyfikna på aktuella trender och vill bidra till handelns utveckling i takt med att konsumtionsmönster förändras. Vi ser därför fram emot att dela med oss av intressanta insikter i Resurs Retail Report: *Strategier för en lojalitetskapande kundresa*, som släpps senare i år. Vi tror att detta kommer bidra till intressanta diskussioner kring vad man som handlare bör fundera på kring sin strategi för att få återkommande kunder, säger Anette Konar Riple.

Mer information:

Anette Konar Riple, CMO, Resurs Bank, anette.konarriple@resurs.se, +46 707 126 351
Anna Nauclér, CCO, Resurs Bank, anna.naucler@resurs.se +46 709737255

Ta del av kommande nyheter från Resurs Insights – anmäl dig till våra utskick [här](#)

Fakta om Resurs nordiska konsumentundersökning:

Resurs undersökning är genomförd i samarbete med Kantar Sifo och bygger på 4 410 intervjuer genomförda i Norge, Danmark, Sverige och Finland. Analysen har resulterat i insikter om vad som driver lojalitet i branscher som till exempel hemelektronik, kläder/skor och byggvaror/trädgård. Detta är några av de branscher där Resurs redan idag har lång erfarenhet och nu vill få ännu djupare förståelse för vad som driver kundlojalitet.

OM RESURS BANK

Resurs är en nordisk nischbank med ledande betal- och finansieringslösningar för handeln och dess kunder. Vi hjälper företag och privatpersoner att låna, spara och betala. Med över 40 års erfarenhet av handel, gör vi det snabbt, enkelt och tryggt att handla, både online och i butik. Vi sätter kundupplevelsen i fokus och arbetar för att få det roliga att hända och det svåra att kännas enklare. Idag har vi cirka 6 miljoner privatkunder och över 700 anställda i Norden.