

Winkelbeleving cruciaal: bouwmarkten scoren zeventje

27-01-2022 07:00



Shopping Experience (48%) is het belangrijkste aspect, gevolgd door kwaliteit van de producten (19%), attractiviteit van de prijs (16%), service en advies (9%) en – als laatste – duurzaamheid (7%). Dat blijkt uit USP's European Home Improvement Monitor, waarin de onderzoekers 6.600 consumenten in heel Europa ondervroegen.

Voor de Nederlandse markt kreeg MIX van USP de scores van de bouwmarktketens Gamma, Praxis, Karwei en Hornbach. Ons viel op dat de verschillen marginaal zijn. Op duurzaamheid scoren alle vier de ketens een 7.0. Op andere aspecten zagen we hogere cijfers, maar nooit hoger dan een 7,5.

Algemeen Winkelervaring Kwaliteit producten Aantrekkelijke prijzen Service Duurzaamheid Gamma 7,5 7,3 7,5 7,4 7,3 7,0 Praxis 7,5 7,4 7,5 7,2 7,4 7,0 Karwei 7,3 7,2 7,4 7,1 7,1 7,0 Hornbach 7,3 7,1 7,3 7,3 7,2 7,0