67% van de consumenten heeft nog steeds problemen met thuisbezorging, blijkt uit onderzoek van Descartes"

23-03-2023 15:02


4

Uit een recente studie van logistiek softwarebedrijf Descartes Systems Group blijkt dat 67% van de ondervraagde consumenten in 10 Europese en Noord-Amerikaanse landen nog steeds te maken heeft met leverproblemen.

Het onderzoek richtte zich op e-commerce koopgedrag van consumenten, oorzaken van leveringsproblemen, leveringspersona's van klanten en de impact van leveringsproblemen op toekomstige aankopen.

De top drie van door consumenten gemelde leveringsproblemen had te maken met tijdigheid, waarbij veiligheid het belangrijkste element van het thuisbezorgingsproces was. Uit het onderzoek bleek ook dat goedkope levering twee keer zo belangrijk was voor consumenten als bezorgsnelheid.

De resultaten wijzen erop dat de Covid-19 gratieperiode voorbij is, en de consumenten worden intolerant voor slechte leveringsprestaties.

Redactie