

Piata comertului electronic din ECE a crescut cu 29,1% în 2020;

Piata comertului electronic din Europa Centrala si de Est (ECE) a crescut cu 29,1%, în 2020, în comparatie cu anul precedent, peste media globala de 27,6%, iar în acest context, tiparul consumatorului modern s-a modificat în pandemie, releva datele unui raport de specialitate întocmit de un fintech european.

Pe acest fond, anul trecut, în doar 18% dintre IMM-urile europene din mediul online vânzarile au fost mai mari de 1% din totalul cifrei de afaceri. În acelasi timp, europenii au cheltuit între 100 si 500 de euro/cap de locuitor pentru cumparaturi online, în 2020.

Potrivit raportului realizat de fintech-ul european Zen.com, a luat nastere noua generatie de consumatori Lazy Conquerors ("Cuceritorii Comozi").

O categorie a acestei generatii se refera la consumatorii nerabdatori care își doresc un proces de cumparare rapid. Astfel, sase din zece consumatori din acest segment refuza sa foloseasca aplicatii sau website-uri care se încarca greu sau propun o experienta de navigare complicata. De asemenea, acestia încheie un apel telefonic daca nu li se raspunde în cel mult 45 de secunde. Majoritatea tinerilor sustin ca termenul maxim pâna la care trebuie sa li se livreze o comanda nu trebuie sa depaseasca 3 sau 5 zile. Mai mult decât atât, ei considera ca livrarea rapida este ceva firesc, prin urmare nu sunt dispusi sa plateasca nimic în plus pentru un astfel de serviciu.

Totodata, "Cuceritorii Comozi" vor sa aiba libertatea de a returna un produs, fara a se îngrijora cu privire la posibilitatea ca magazinul sa nu le accepte solicitarea. Datele existente la nivel europeana arata ca jumatate dintre consumatorii care au comandat online, în 2020, au returnat o achizitie, în special articole de îmbracaminte sau încălțăminte.

Conform Zen.com, anul trecut, peste 220 de milioane de europeni au facut o achizitie din strainatate, iar comertul transfrontalier la nivel mondial s-a majorat per ansamblu cu 82%. Noua categorie de consumatori are încredere în magazinele online straine, în special în cele din China, Marea Britanie si Statele Unite ale Americii.

Analiza de specialitate evidentiaza si faptul ca categoria de Lazy Conquerors acorda atentie schimbarilor de mediu, sustenabilitatii si modului în care companiile se implica în activitati si proiecte de responsabilitate sociala. În plus, daca un magazin online ofera programe de loialitate sau rambursare, clientii sunt mai motivati sa revina, iar statisticile subliniaza ca magazinele care ofera politici clare de rambursare înregistreaza o crestere a valorii comenzilor de pâna la 50%.

Zen.com este o institutie financiara licentiata sub supravegherea Bancii Centrale a Lituaniei si autorizata de Autoritatea Bancara Europeana în 31 de tari.