

let's make
payment
happen



Love Local

**Waarom kiezen
Nederlandse consumenten
voor lokaal shoppen?**

#LoveLocal



Exclusief
Consumententrends
Rapport



Love Local

Onafhankelijke lokale bedrijven, zoals die van jou, zijn het **hart van de economie en de **ziel** van een lokale community.**

Lokale winkels maken steden tot bestemmingen, creëren banen en brengen een grotere diversiteit en persoonlijkheid naar onze straten.

Maar jouw lokale bedrijf verbetert niet alleen de structuur van de gemeenschap: elke euro die in jouw onafhankelijke business besteed wordt, keert drie keer vaker terug in de lokale economie dan wanneer deze euro in een winkelketen uitgegeven wordt. En bijna 50 keer vaker dan wanneer bij een online keten gekocht wordt. Dit wordt het multiplier effect genoemd, ook wel omschreven als het sneeuwbaaleffect.



Simpel gezegd, wanneer lokale bedrijven – zoals die van jou – succesvol zijn, is dat goed voor iedereen.

Maar alhoewel we weten hoe belangrijk onafhankelijke lokale bedrijven zijn, om diverse redenen, blijft één vraag onbeantwoord:

**Wat zorgt er
écht voor dat
consumenten
lokaal shoppen?**



CCV heeft dit onderzocht. Uit het onderzoek* kwamen belangrijke inzichten over consumentengedrag in heel Europa naar voren. Het resultaat is Love Local. Een rapport dat de MKB-klienten van CCV, zoals jij, helpt om optimaal gebruik te maken van jouw lokale kansen.

Bij CCV geven we echt om lokale bedrijven en willen we dat je succesvol bent. We zijn expert in online en offline betalingen voor lokale winkels in heel Europa en helpen meer dan 200.000 ondernemers.

We snappen dat jouw lokale bedrijf op eigen benen wil staan en lokale steun wil verdienen. Niet vanwege je bedrijfsgrootte, maar om wie je bent en waar je voor staat.

Het is nu mogelijk om te concurreren met de grote jongens, omdat er slimme oplossingen beschikbaar zijn. Zoals de toekomstbestendige betalingsoplossingen van CCV. Deze ondersteunen jouw business om het beste uit jouw lokale bedrijf te halen en nog geliefder te worden.

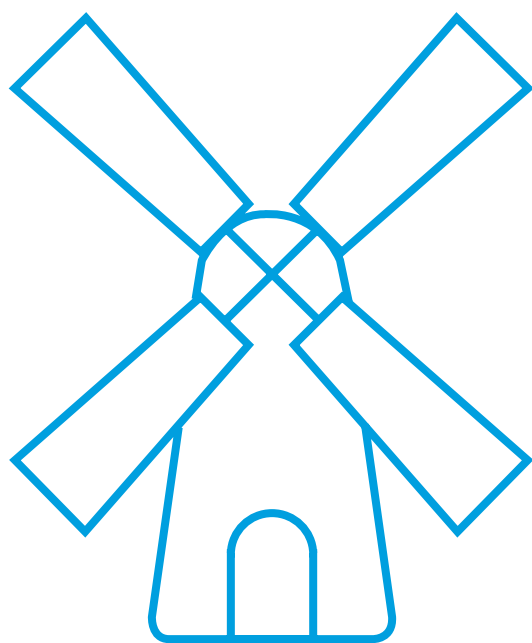
Nieuwsgierig? Lees verder en ontdek de belangrijkste inzichten uit ons onderzoek.

#LoveLocal

* CCV heeft een online enquête afgenomen op basis van een representatieve steekproef onder consumenten met het doel om de gewoonten, houding en drijfveren ten opzichte van lokaal winkelen te begrijpen. In totaal spraken we geïnterviewd:

- n=1.100 in België (tussen 16 en 70 jaar)
- n=1.099 in Nederland (tussen 16 en 70 jaar)
- n=1.089 in Duitsland (tussen 16 en 70 jaar)
- n=1.001 in Zwitserland (tussen 18 en 65 jaar)

De enquête werd tussen 28 juni 2019 en 4 juli 2019 uitgevoerd door onderzoeksbureau Ipsos.



Hi ondernemer!

Zo shoppen jouw klanten, die houden van lokaal.

Nederlandse shoppers houden echt van lokaal shoppen. Wat we met ons consumentenonderzoek* ontdekt hebben delen wij graag.

Nederlandse consumenten steunen graag lokale winkels. Zoals die van jou, zo blijkt uit hun betaalgedrag. Uit onze enquête blijkt dat ze ongeveer evenveel lokaal winkelen als het gemiddelde in de onderzochte landen. Goed nieuws!



Waar shoppen Nederlandse consumenten?



Lokale winkel

32 %



Lokale webshop

13 %



Winkelketen

71 %



Webshopketen

21 %



Wil je meer details?

We hebben het hieronder weergegeven per branche.



**Vers
voedsel**



**Overig
voedsel &
drinken**



**Kleding,
schoenen
& acces-
soires**



**Beauty &
medische
producten**



**Huis-
houdelijke
apparaten &
elektronica**

	Vers voedsel	Overig voedsel & drinken	Kleding, schoenen & acces- soires	Beauty & medische producten	Huis- houdelijke apparaten & elektronica
Lokale winkel	40%	25%	29%	22%	19%
Winkelketen	57%	70%	40%	60%	41%
Lokale webshop	1%	2%	11%	7%	11%
Webshopketen	2%	3%	20%	11%	29%

BRON: *IPSOS consumentenonderzoek 28 juni – 4 juli 2019. Consumentenonderzoek in Nederland, België, Zwitserland en Duitsland.



Nederlandse consumenten – *love* lokale business

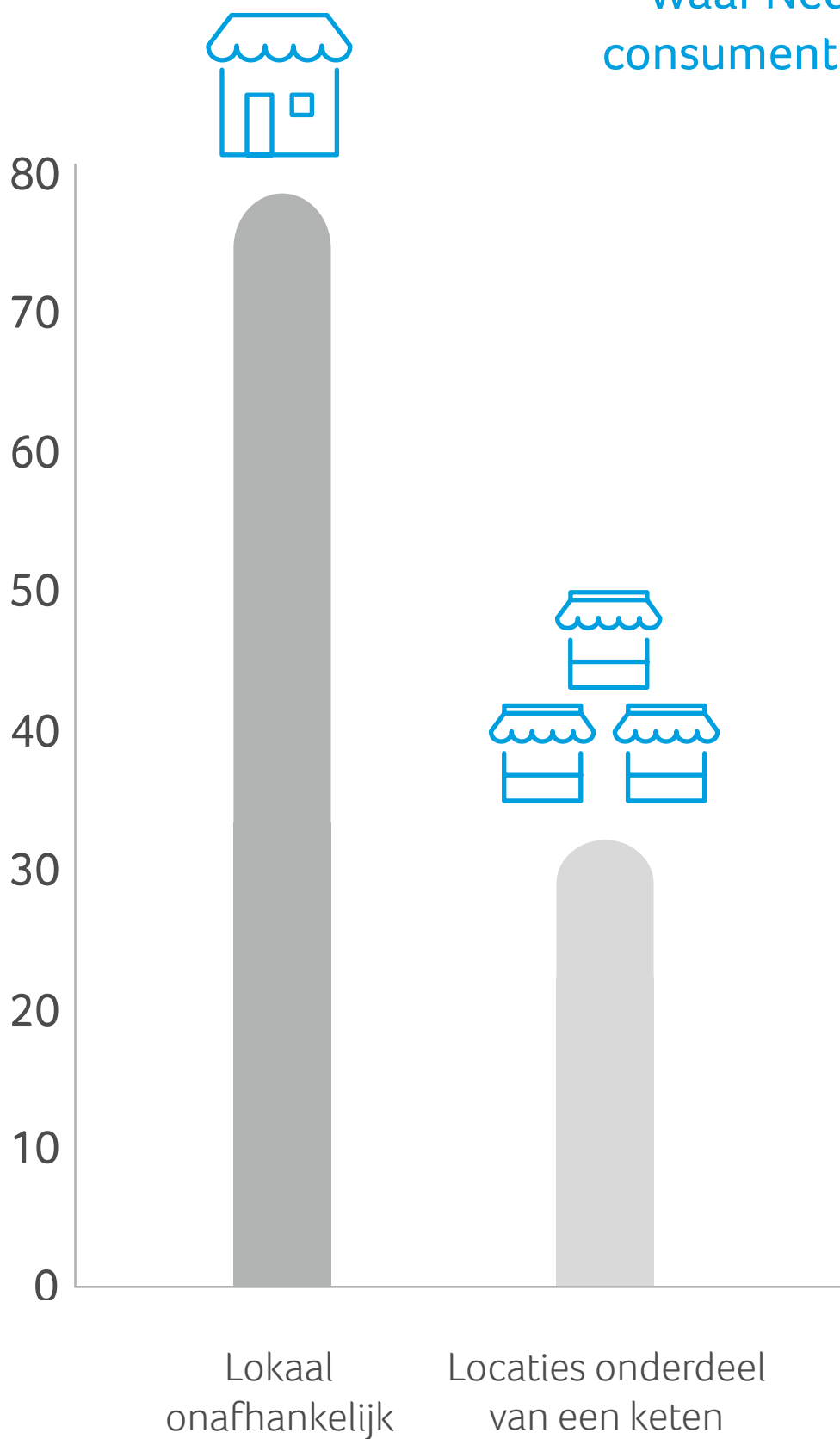


Nederlandse shoppers geven een pluim aan lokale business

Binnen een breed scala aan diensten, van restaurants tot salons, winkelen consumenten lokaal. Gemiddeld het meest van alle landen die we onderzocht hebben.



Waar Nederlandse consumenten kopen



Alle categorieën: een beautybehandeling ondergaan, buitenshuis eten/drinken, overnachten in bijvoorbeeld een hotel of B&B, sporten/fitnessen, onderhoud of reparatie aan motor/auto.

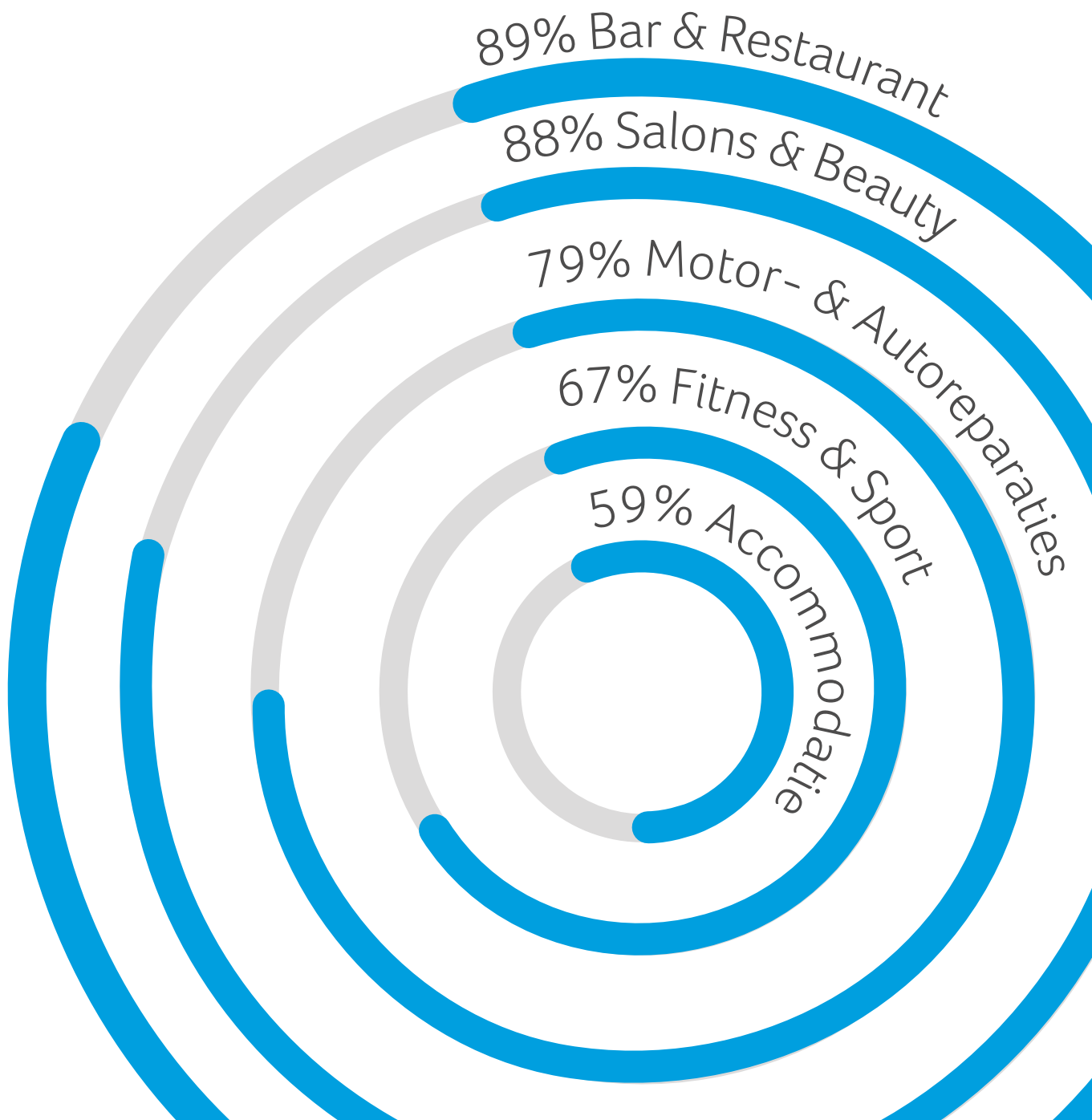


Laten we nu eens kijken hoe verschillende businesses door Nederlandse consumenten zijn beoordeeld. Ze geven de voorkeur aan lokale bedrijven, meer dan alle andere onderzochte landen. Vier van de vijf genoemde businesses scoren hoog: lokale salons, cafés en bars, fitness- en sportfaciliteiten en motorreparatie.



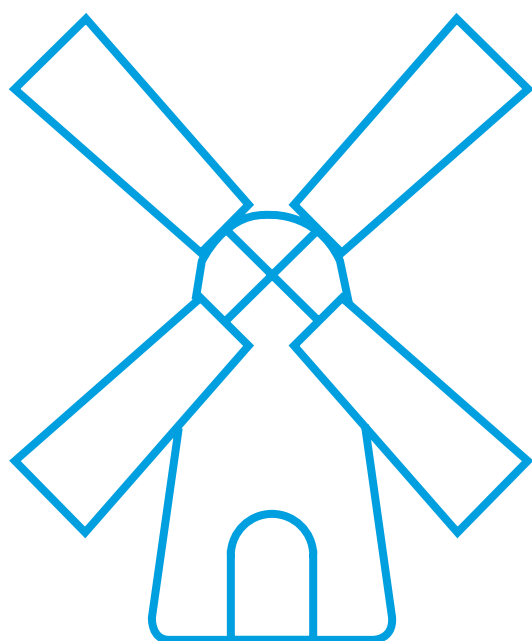


Lokaal shoppen





Onze resultaten tonen aan dat wanneer Nederlandse consumenten de kans krijgen, zij in elke categorie voornamelijk voor lokale business kiezen. Dit is goed nieuws voor lokale ondernemers, zoals jij, die hun bedrijf kunnen laten groeien om aan de vraag te voldoen.





Waarom Nederlandse consumenten een voorliefde voor jouw zaak hebben. En hoe jij dat verder kunt versterken!

Het is belangrijk om te weten waarom klanten jouw lokale business steunen. Zo kun je nog meer inspelen op de wensen van de klant.

Laten we dat eens onderzoeken door naar de data te kijken.

Nederlandse consumenten vinden de locatie van jouw zaak het belangrijkste. De service die je biedt komt op de tweede plaats. Dus is het belangrijk om jouw klantenservice goed op orde te hebben om je lokale business succesvol te houden.



Wat is belangrijk voor jouw klanten?



Locatie
51%

Service
18%

Steunen lokale economie
8%

2

1

3

4

Het feit dat ik een vriendelijk/bekend gezicht zie (5%)

Het unieke assortiment/aanbod (5%)



Maar wat kun je doen om je klanten aan te moedigen vaker lokaal bij jou te kopen? Onze resultaten tonen aan dat jouw klanten kortingen, promoties en speciale evenementen in je zaak als het allerbelangrijkste (58%) rangschikken. Dat is veel hoger dan in de andere landen die we hebben onderzocht.

Het op één na belangrijkste is jouw vriendelijke personeel. Dit is zelfs belangrijker dan gunstige openingstijden.

Het is dan ook logisch om bovenstaande inzichten optimaal te benutten en te focussen op continue opleiding van je personeel en het aanbieden van speciale kortingen en klantenavonden. Hiermee zorg je dat klanten terug blijven komen om jouw lokale bedrijf te steunen.





Waardoor gaan klanten vaker lokaal shoppen?



TOTAAL

1

Kortingen, aan-
biedingen, speciale
events in de zaak

58%

2

Een vriendelijke
winkeleigenaar /
assistent

37%

3

Gunstige
openingstijden

33%

4

Een groter
assortiment / aanbod

32%

5

Parkeergelegenheid
vlakbij de zaak

29%

6

Lokaal geproduceerde
producten

19%

7

Mogelijkheid om
elektronisch te
betalen

18%

8

Een aantrekkelijk
loyaliteitsprogramma

15%

8

Een aantrekkelijke
winkel / interieur-
ontwerp

15%

8

Een uniek
assortiment / aanbod

15%



Waarom shoppen klanten online bij jou?

Nederlandse consumenten shoppen graag online door een scherpe prijs en goede service. Maar ze zijn ook op zoek naar een uniek productassortiment. Laten we eens kijken naar de belangrijkste factoren voor klanten om online te winkelen.



Prijs
40%

Service
18%

Uniek assortiment
15%

2

1

3

4 Steunen van lokale economie (6%)

5 Ecologisch aspect (5%)

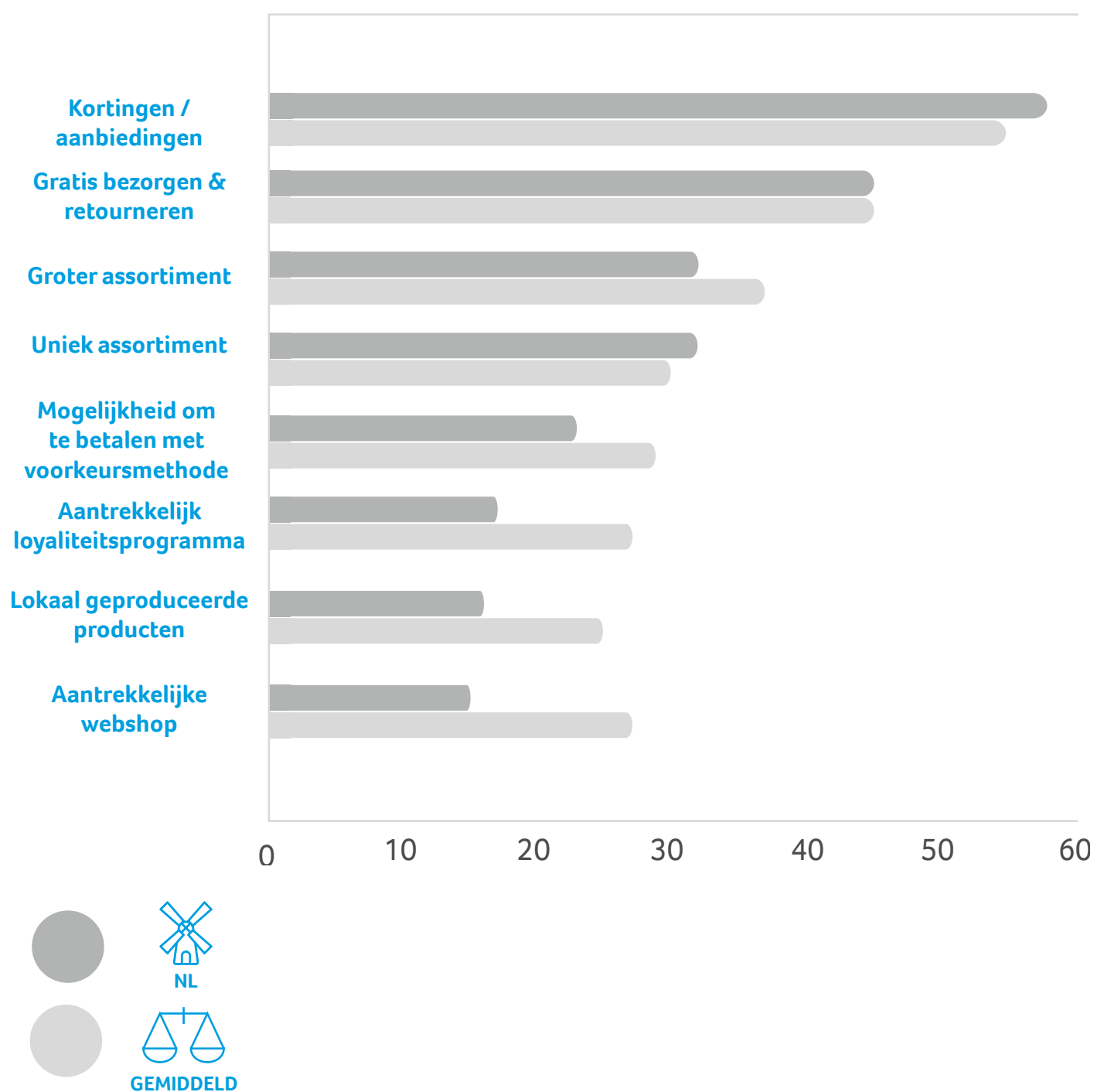


Hoe krijg je meer bezoekers naar je webshop? Kortingen en aanbiedingen zijn belangrijke redenen voor Nederlandse consumenten, zelfs met een hoger percentage dan in de andere onderzochte landen. Gratis levering en retourneren komen op de tweede plek, gevolgd door een uniek en groot productassortiment. Eigenlijk is de top drie van gewaardeerde redenen van Nederlandse shoppers -om meer online bij jou te winkelen - gelijk aan de resultaten in Duitsland, België en Zwitserland.





Waardoor zullen je klanten vaker bestellen in jouw lokale webshop?





Ten slotte, vergeet niet om contact te houden!



De relatie met je klanten, is hetzelfde als in elke andere relatie. Des te meer je erin stopt, des te meer je er naar verwachting uithaalt.

Daarom is het zo belangrijk om contact te houden met je klanten, waar ze ook zijn. En dat betekent tegenwoordig online en op sociale media.

Ons onderzoek toont aan dat Nederlandse consumenten hun favoriete lokale winkels op social media volgen om op de hoogte te blijven. Consumenten houden er ook van om de website van hun favoriete winkel te bekijken voor meer informatie, meer dan gemiddeld en iets meer dan alle andere onderzochte landen. Dit laat zien dat je website niet alleen heel belangrijk is om klanten te trekken, maar ook om klanten te behouden.



NL



Gemiddeld

Ik wil graag de website van mijn lokale winkel checken voor informatie (bijvoorbeeld openingstijden en speciale events)

72%

67%

Ik blijf op de hoogte door de winkel te bezoeken of *face to face* te praten met het winkelpersoneel

62%

60%

Lokale winkels zouden ook een webshop moeten hebben, zodat ik kan winkelen wanneer ik maar wil en/of er niet naartoe hoeft te gaan

52%

55%

Ik volg enkele lokale zaken op social media om op de hoogte te blijven over wat er gebeurt (bijvoorbeeld speciale aanbiedingen, nieuwe producten en events)

50%

48%

Ik geef de voorkeur aan het krijgen van updates van lokale zaken via e-mail

43%

50%

Kort samengevat, houd je klanten op de hoogte en blijf in contact. Wij helpen je daar graag bij als je lokale leverancier van webshops, betaalapparaten en (POS) betaalsystemen. Zo blijf jij de concurrentie altijd een stap voor.



5 manieren om jouw zaak lokaal in de spotlight te zetten

Hoe kun je jouw bedrijf nog meer in de spotlight zetten? Hier zijn enkele ideeën waar je mee kunt beginnen.



Open je deuren als een lokale ontmoetingsplek

We hebben het belang van social media aanwezigheid gezien om contact te blijven houden met je klanten. Ook evenementen in je winkel scoren hoog bij klanten. *Human experience* is zelfs concurrerend met *customer experience*, dus dit is het perfecte moment om een ander soort sociaal netwerken te introduceren in je bedrijf.

Gebruik jouw zaak om lokale events te hosten of nieuwe producten te testen. Je kunt ook de krachten bundelen met andere lokale winkels om evenementen te organiseren. Zoals bijvoorbeeld een straatfeest dat lokaal ondernemen viert, of een reeks klantavonden iedere week in een andere lokale winkel bijvoorbeeld.

Des te meer je jouw zaak kunt richten op het lokale leven, des te beter. Wij geloven zo sterk in dit soort samenwerkingen, dat wij je graag in contact brengen met andere lokale ondernemers die mogelijk geïnteresseerd zijn in samenwerken. Uiteraard zonder verplichtingen.

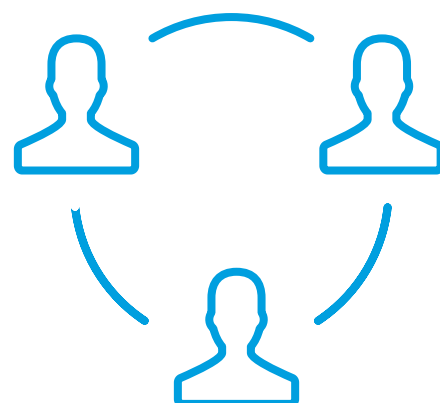




Gebruik technologie om nog dichterbij je klanten te komen

Lokale winkels - zoals die van jou - kunnen tegenwoordig, zonder al te veel kapitaalinvestering, van technologie gebruikmaken om te concurreren met de grote jongens.

Je kunt een groot aantal gratis tools gebruiken om jou te helpen bij verkoop en marketing. Beheer je klantendatabase met een CRM-systeem en blijf in contact met *prospects* en klanten via een e-mailmarketingtool. Begin je social media te beheren en plan van tevoren posts in met een van de vele social media tools. Maak strakke ontwerpen voor je marketing en communicatie met een eenvoudige online grafisch ontwerp tool. Krijg eindelijk inzage in wat bezoekers op jouw website doen en hoe ze reageren op de inhoud door middel van een website trackingtool.





3

Geef je klanten betaalopties

Tegen 2030 zullen drie van de vier mensen een online *mobile device* bezitten. Ons onderzoek toont aan van dat het belangrijk is meerdere betalingssystemen aan te bieden aan je klanten. Vanzelfsprekend met een soepel en snel afrekenproces.

Je hebt minimaal een betalingspartner nodig die lokale mobiele betalingen ondersteunt, zoals Payconic in Nederland en België. Bekijk de oplossingen van CCV en ontdek hoe een flexibele betalingspartner kan meegroeien met jouw lokale bedrijf of alleen de diensten levert die je tijdens je ondernemersreis nodig hebt.

Nog een betaaltip: bied je klanten, zonder al te veel administratie, een gebruiksvriendelijke cadeaukaart aan. Je kunt deze kaarten gebruiken om korting te geven op een volgende aankoop of als een losse aanbieding, zodat jouw loyale klanten de *Love Local* boodschap kunnen doorgeven aan een vriend of familielid.





Maak gebruik van de liefde voor lokaal en zet in op een webshop



We hebben met dit rapport gelezen dat er voor lokale bedrijven mogelijkheden zijn om de kleine voorsprong op winkelketens, die zij in sommige webshopcategorieën hebben, in te halen. We hebben ook gezien dat de overgrote klantmeerderheid wil dat hun favoriete lokale winkel online aanwezig is, zodat ze kunnen winkelen wanneer ze maar willen.

Het is duidelijk dat zowel offline als online denken een *no-brainer* is. Ga zelf aan de slag met je webshop, gewoon tijdens je lunchuur bijvoorbeeld. Met de snelle, gemakkelijke webshopoplossing van CCV is het zo gedaan.

CCV webshop is een alles-in-één oplossing voor en vast maandelijks bedrag. Deze oplossing kan je hele productcatalogus beheren en integreren met je voorraadbeheer en facturen. De webshop kan ook bezorg- of afhaalopties faciliteren - die in het onderzoek als een belangrijke factor om lokaal te winkelen werden gerangschikt.





Beloon je klant met een loyaliteitsprogramma

Verbonden blijven met je klanten helpt om je bedrijf op te bouwen. Zowel online als in de winkel. Ons onderzoek laat zien dat een loyaliteitsprogramma voor klanten een belangrijk reden is om in hun lokale webshops te winkelen. We hebben ook geconstateerd dat klanten graag op de hoogte gehouden worden van aanbiedingen en acties van jouw zaak.

Start eenvoudig door je klanten te vragen om zich in te schrijven voor jouw mailinglijst en ze speciale klant-aanbiedingen te sturen. Terwijl je jouw webshop ontwikkelt, bouw je zo ook een waardevolle database aan klanten op. Afhankelijk van waar ze wonen, zijn ze misschien ook wel geïnteresseerd om in je zaak te winkelen.

Zorg voor kruisbestuiving van on- en offline. Bedien verschillende klantgroepen, door je webshop te promoten onder je bestaande winkelklanten en vice versa.

Tot slot kun je loyale klanten belonen voor het delen van jouw content en de **Local Love boodschap op je social mediakanalen, zoals Instagram en Facebook.**



Het gaat over verbinden

CCV Group begon meer dan zestig jaar geleden als een lokale onderneming. Anno nu zijn we **nog net zo gepassioneerd over het ondersteunen van lokale, onafhankelijke bedrijven - zoals die van jou - als toen.**

In de loop der jaren is er veel veranderd voor jouw lokale bedrijf. Vooral met de opkomst van digitale handel en social media. Eén ding hetzelfde gebleven: de behoefte aan een echte 'lokale' partner om je te ondersteunen tijdens jouw ondernemersreis.

CCV begrijpt de uitdagingen waarvoor je staat als het gaat om klanten aantrekken en je bedrijf laten groeien. We hebben een portfolio opgebouwd van flexibele betaaloplossingen tot webshops. Zo kunnen wij aan elke vraag voldoen.

Ons rapport laat zien dat wanneer de optie wordt gegeven, de meerderheid van de consumenten kiest voor *Love Local*. De resultaten laten ook zien dat er voor lokale bedrijven - zoals die van jou - mogelijkheden zijn om je online bereik te vergroten. Met een webshop laat je jouw klanten ook online dichterbij komen.



Succesvol zijn met jouw lokale zaak brengt een enorm aantal voordelen voor je lokale economie en gemeenschap met zich mee. Zoals we in het begin al schreven, zijn onafhankelijke bedrijven – zoals die van jou – het hart en de ziel van onze dorpen en steden.

Meer informatie over hoe **CCV jouw lokale bedrijf kan helpen groeien en versterken?**

Of het nu om de perfecte betaaloplossing gaat, een probleemloos en slim betalingssysteem of een eenvoudig te gebruiken webshop: neem contact op via www.ccv.eu/nl/service/contact/.

We horen graag van je!





www.ccv.eu