

RAPPORT 'E-COMMERCE IN BELGIË'

Zo scoor je als buitenlandse webshop bij de Belgische consument



**DÉ BENELUX
BEZORGERS**
VOOR UW E-COMMERCE



Inhoud

HOOFDSTUK 1

- > Een blik op het Belgische online shopgedrag 04

HOOFDSTUK 2

- > De voorkeuren van de Belgische online consument.... 09

HOOFDSTUK 3

- > Tien tips om met uw webshop te scoren in België 15
-

Dé Benelux Bezorgers

bpost en DHL slaan de handen in elkaar
voor bezorgingen in de Benelux

Consumenten verwachten dat hun pakje bezorgd wordt zoals zij het willen. Óók als dat pakje uit het buitenland komt. Omdat de bezorgvoorkeuren van land tot land verschillen, slaan bpost en DHL de handen in elkaar. bpost kent de wensen van de Belgische consument door en door, DHL op zijn beurt die van de Nederlanders. Samen kunnen we dus perfect inspelen op de wensen van de consumenten in de Benelux.

Meer weten over ons partnerschap en wat uw voordelen zijn? Surf naar www.debeneluxbezorgers.be



Klein land, grote kansen

E-commerce zit in de lift. Voor België is dat niet anders. Hoewel de Belgische online markt nog niet op het niveau van de buurlanden staat, zien we dat de Belgische consument de weg naar webshops meer en meer vindt. De inhaalbeweging lijkt ingezet.

Aangezien het aanbod Belgische webshops nog beperkt is, zijn Belgen het gewoon om over de landsgrenzen te kopen. Voor buitenlandse webshops liggen er dan ook grote kansen in België. **87% van de Vlamingen geeft bijvoorbeeld aan in Nederlandse webshops te willen kopen.**

Bij die kansen hoort één kanttekening. De Belg heeft een specifiek verwachtingspatroon als het op de bezorging van z'n pakje aankomt. Gelukkig hoeft dat niet te betekenen dat u verschillende logistieke partners nodig hebt. **bpost en DHL helpen u graag samen de Belgische markt te betreden.** We doen dat als één partner, als Dé Benelux Bezorgers.

Om onze logistieke diensten beter af te stemmen op de behoeften van consumenten, bevragen we hen op geregelde tijdstippen. In dit rapport vindt u de resultaten van ons eerste onderzoek. En om u goed op weg te zetten, koppelen we er meteen ook tien tips aan waarmee u scoort bij de Belgische online shopper.



Veel succes!

Thierry Moubax

VP Marketing, Product and Pricing Benelux

Over dit onderzoek

In opdracht van bpost selecteerde onderzoeksbureau Ipsos 1504 Belgen tussen 16 en 70 jaar die het afgelopen jaar minstens één online aankoop deden. Aan de hand van een online vragenlijst werd in april 2018 gepolst naar hun bevindingen en voorkeuren rond e-commerce.



1504 respondenten

Belgen van **16 tot 70** jaar oud

Minstens **1 online aankoop** het afgelopen jaar

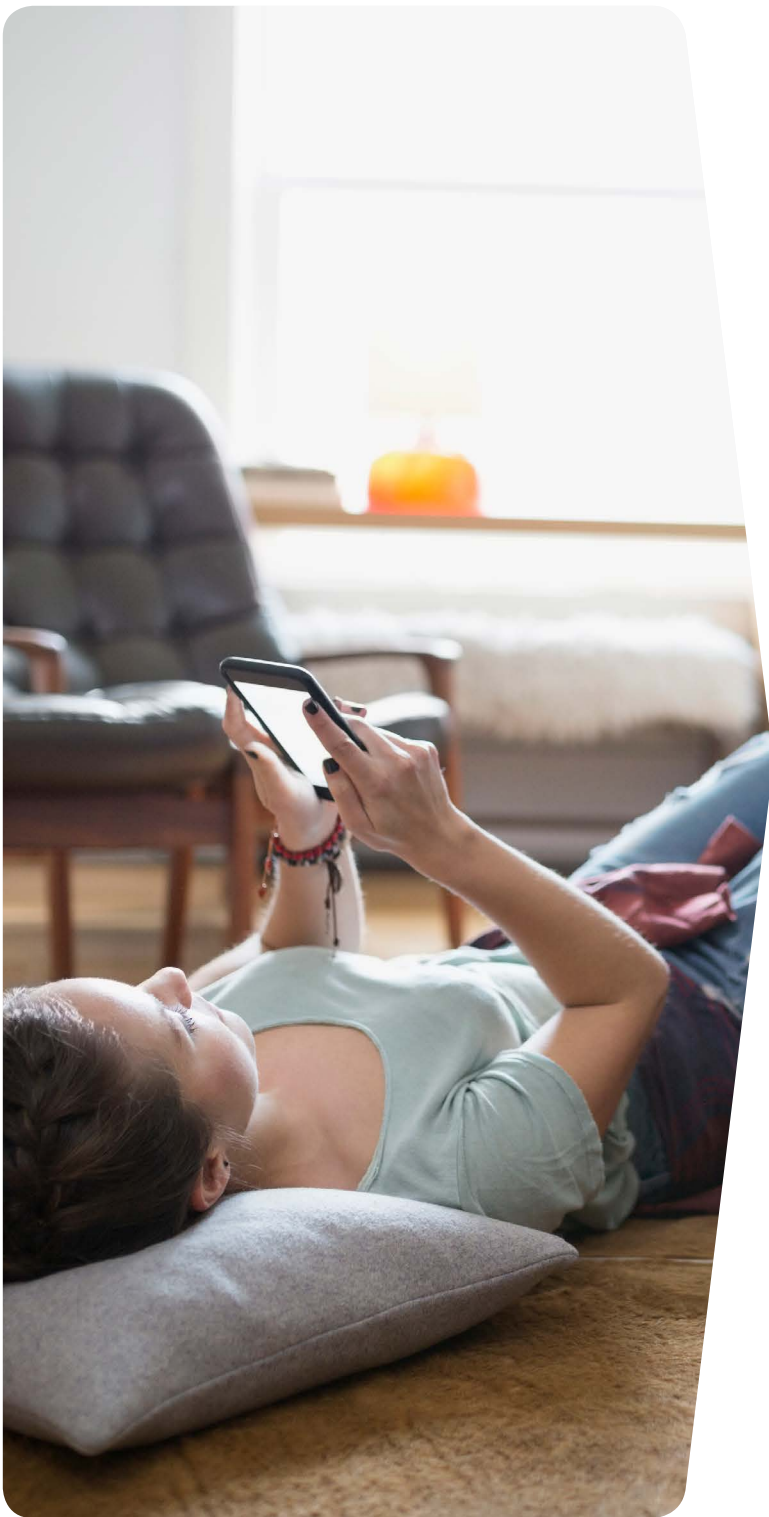
Mannen **47%**  **53%** Vrouwen

Nederlandstalig **52%**  **48%** Franstalig



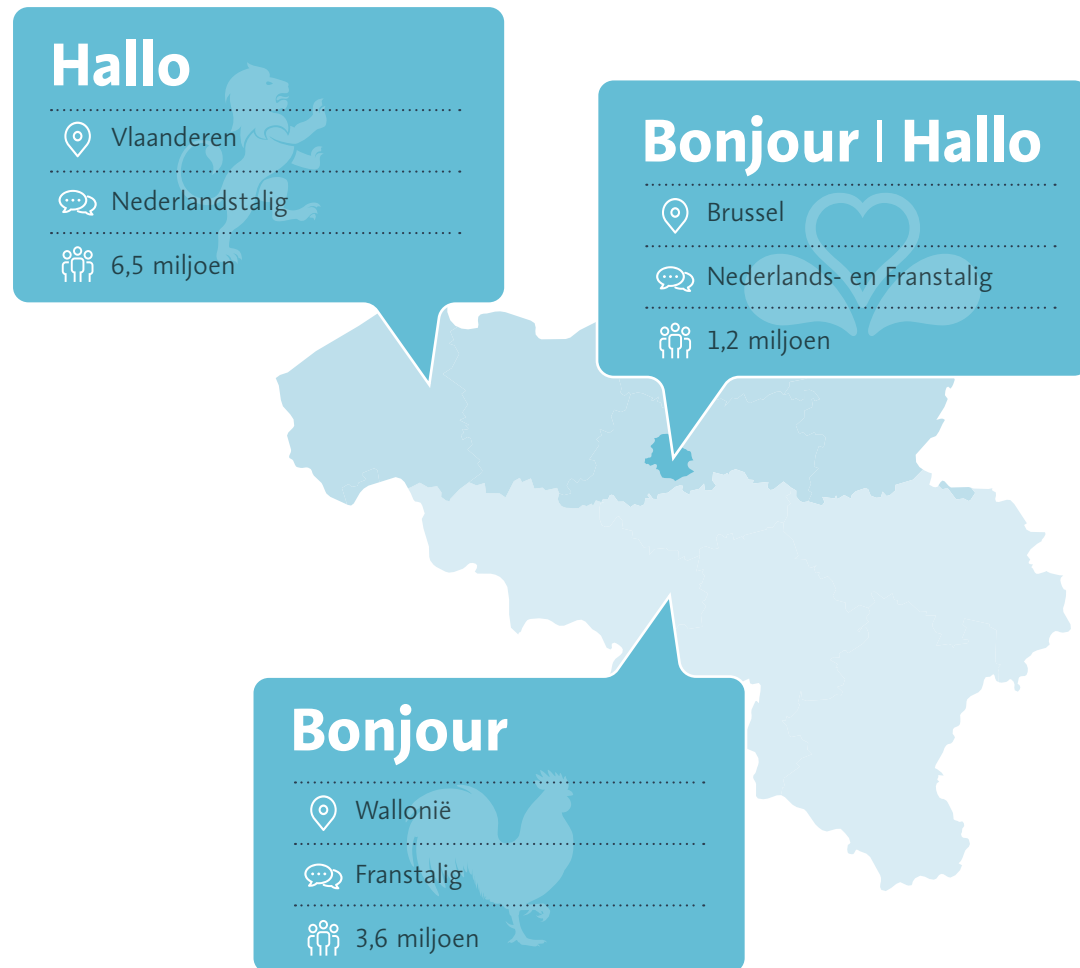
Een blik op het Belgische online shopgedrag

Hoeveel Belgen kopen online? Hoe vaak doen ze dat en wat kopen ze? Doen ze dat het hele jaar door of vooral tijdens bepaalde periodes? Wie het hart van de Belgische consument wil veroveren, weet maar beter wie de Belg is en hoe hij shopt. Wij brengen het online shopgedrag van de Belgen in kaart.



11,3 miljoen Belgen

België telt 11,3 miljoen inwoners, verdeeld over Vlaanderen, Brussel en Wallonië



86%

van de online bevolking in België shopt online



Van de online bevolking in België, doet zowat negen op de tien online aankopen waarbij een bezorging nodig is. De grootste groep (40%) doet dat minstens één keer per maand.



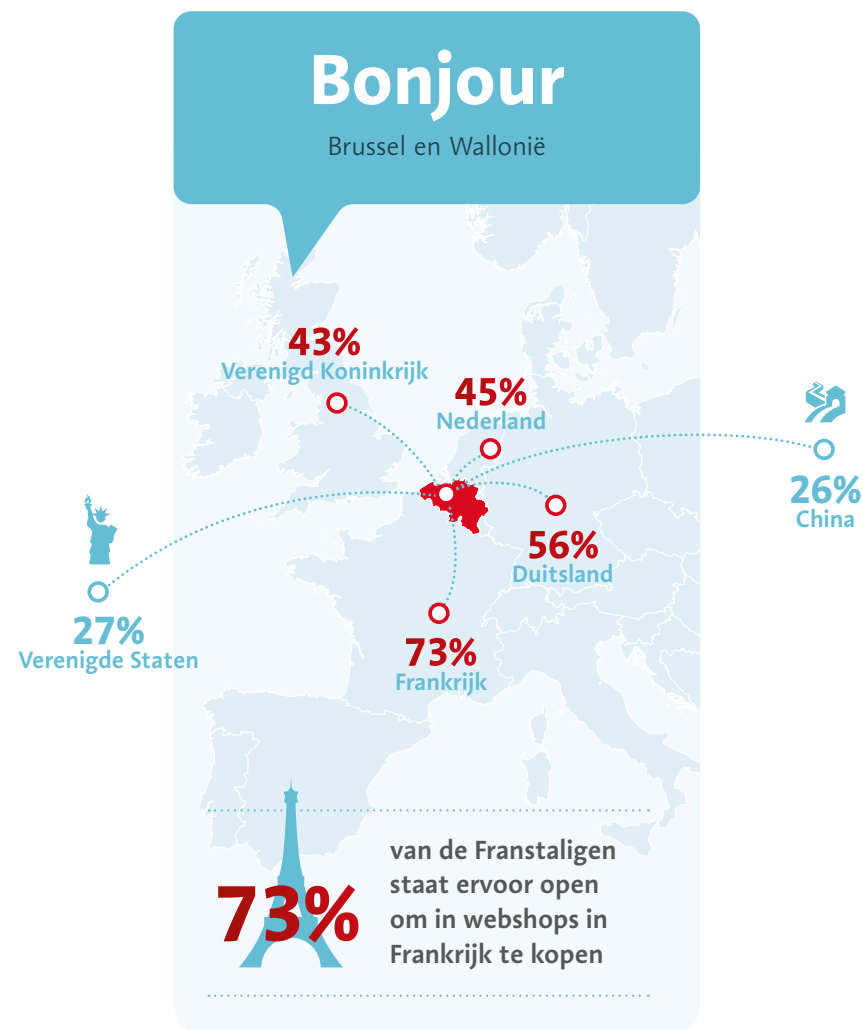
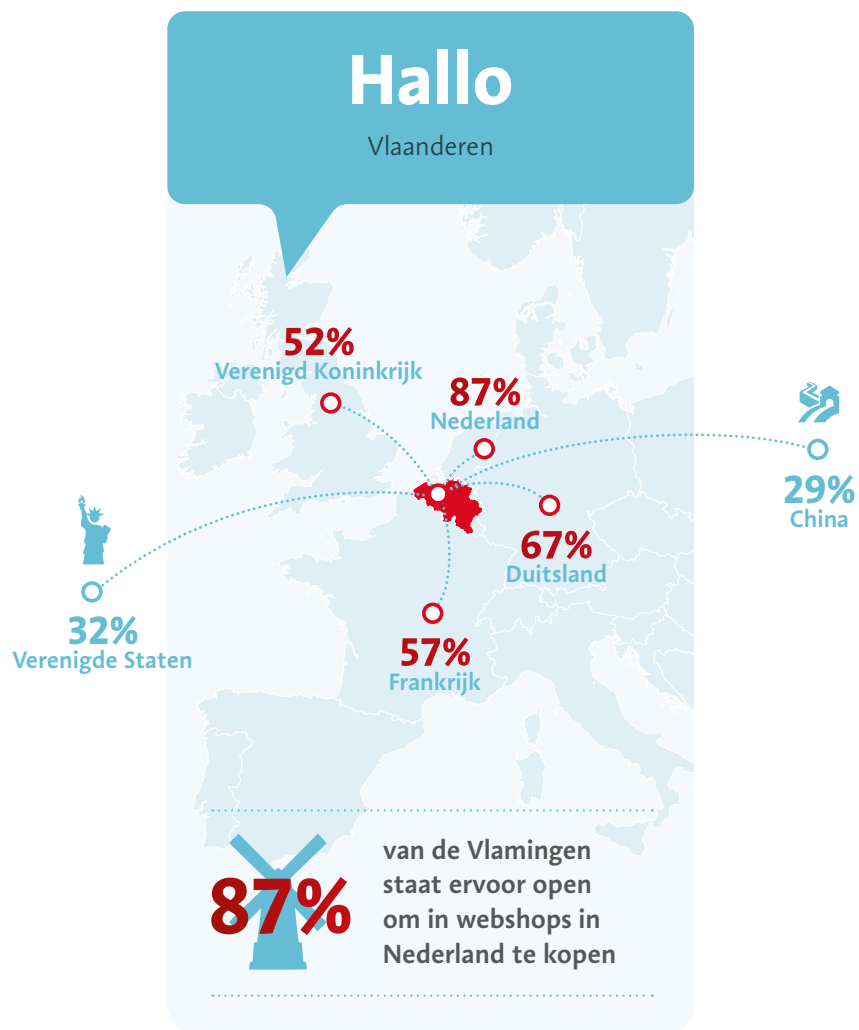
12% Minstens één aankoop per **week**

40% Minstens één aankoop per **maand**

34% Minstens één aankoop per **jaar**

Belgen kiezen vooral webshops dichtbij huis

Het land van de webshop doet ertoe. Hoewel er duidelijk verschillen zijn tussen Vlaanderen enerzijds en Brussel en Wallonië anderzijds, is er ook één constante: Belgen verkiezen webshops in de buurlanden. **Welk buurland de favoriet is, is afhankelijk van de taal.**

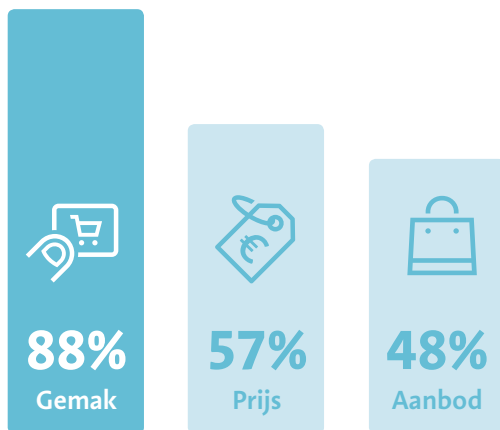




Belgen kopen online omwille van het gemak

Belgen kopen online omdat het goedkoper is, omdat er meer keuze is of omdat het makkelijker is dan naar de winkel gaan. En ook al kan het een combinatie van redenen zijn, de grootste drijfveer voor een online aankoop is gemak. Denk aan: 24/7 kunnen bestellen, de deur niet uit moeten en de aankoop thuisbezorgd krijgen.

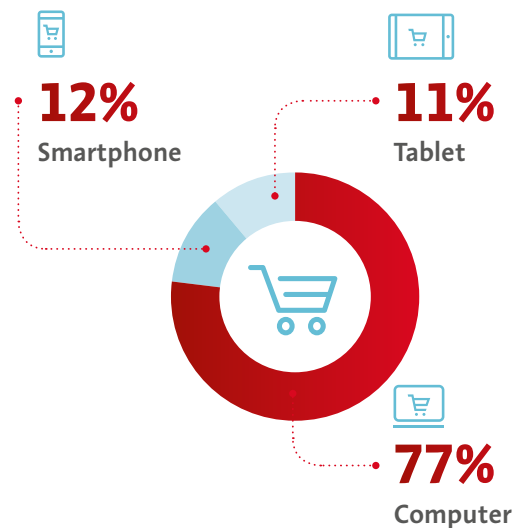
Om deze redenen kochten Belgen het afgelopen jaar het vaakst online:



Aankopen gebeuren vooral via de pc

77% van de Belgen geeft aan zijn online aankoop het liefst via de computer te doen: 48% geeft de voorkeur aan een laptop, 29% verkiest een desktop. De overige 23% wordt gelijkmatig verdeeld over de mobiele toestellen: 12% verkiest de smartphone, 11% de tablet.

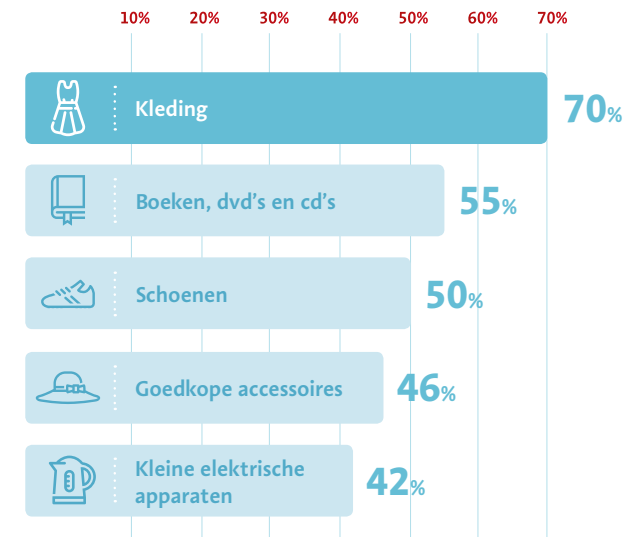
Deze toestellen verkiezen Belgen voor een online aankoop:



Belgen kopen vooral kleding online

Kleding is de populairste online aankoop van de Belgen. Maar liefst 70% kocht het afgelopen jaar minstens één kledingstuk online. Voor luxeproducten en voeding geldt het omgekeerde: die worden bijna nooit online gekocht. Belgen willen deze producten zien of aanraken voor ze ze kopen.

Deze producten kochten Belgen het afgelopen jaar het vaakst online:





Belgen shoppen vooral tijdens de koopjes- en de kerstperiode online

Online aankopen worden in België opvallend gedreven door de kalender, meer dan in andere landen. Maar liefst 40% van de Belgen geeft aan vaker online te shoppen tijdens de maanden januari en juli, de koopjesperiodes in België. Ook de kerstperiode is een piekmoment voor online aankopen.

Op deze momenten kochten Belgen het afgelopen jaar het vaakst online:



40%

Koopjesperiode (januari en juli)



35%

Kerstperiode

16%

Black Friday

12%

Vakantie

11%

Sinterklaas

4%

Moederdag

4%

Valentijn



Reclame maken voor een webshop kan óók via de brievenbus

Een banner, een nieuwsbrief, een advertentie op Facebook... Er zijn verschillende online triggers die Belgen tot een online aankoop aanzetten. Opvallender is dat één op de vijf Belgen zich ook door reclame via de brievenbus tot een online aankoop laat verleiden. In Nederland is dat bijvoorbeeld maar 13%.

Triggers waardoor Belgen het afgelopen jaar een online aankoop deden:





De voorkeuren van de Belgische online consument

Belgen hebben een specifiek verwachtingspatroon als het op e-commerce aankomt. Welke informatie verwachten ze tijdens het bestelproces? Welke betaalmogelijkheden verkiezen ze? Hoe willen ze hun pakje ontvangen? Wij zetten alle voorkeuren van de Belgische online shopper op een rijtje.



Belgen vertrouwen vooral webshops in hun eigen taal

Bij de keuze van een webshop is taal een doorslaggevende factor voor Belgen. Gemiddeld **31% vindt een webshop in z'n eigen taal absoluut noodzakelijk** om tot een aankoop over te gaan. Dat percentage wordt vooral door Wallonië (36%) en Brussel (34%) de hoogte ingestuurd, in Vlaanderen (27%) speelt de factor taal iets minder.

De grote meerderheid van de Belgen shopt het liefst in zijn eigen taal:






Belgen willen direct weten waar ze aan toe zijn

Belgen vinden informatie over de betaal-, bezorg- en retourmogelijkheden ongelofelijk belangrijk. Ze verwachten die informatie makkelijk te vinden, zelfs nog vóór ze het bestelproces starten. Webshops zetten die informatie dus best meteen op een duidelijke plaats op hun homepage.

Deze informatie willen Belgen tijdens een online aankoop:






Op de homepage

| | |
|---|------------|
|  Bezorgkosten | 50% |
|  Retourmogelijkheden | 49% |
|  Betaalmethodes | 40% |



Bij de bestelling

| | |
|--|------------|
|  Bezorgtermijn | 47% |
|  Bezorgmethodes | 47% |
|  Bezorgpartner | 42% |

Lage bezorgkosten zijn cruciaal voor conversie

Niet alleen informatie over de bezorging is belangrijk, de kosten ervan zullen meebepalen of de Belg z'n bestelproces verderzet. Zo zal een gratis bezorging 77% van de Belgen overtuigen om iets te bestellen. 64% breekt zijn aankoop dan weer af als de bezorgkosten te hoog zijn.

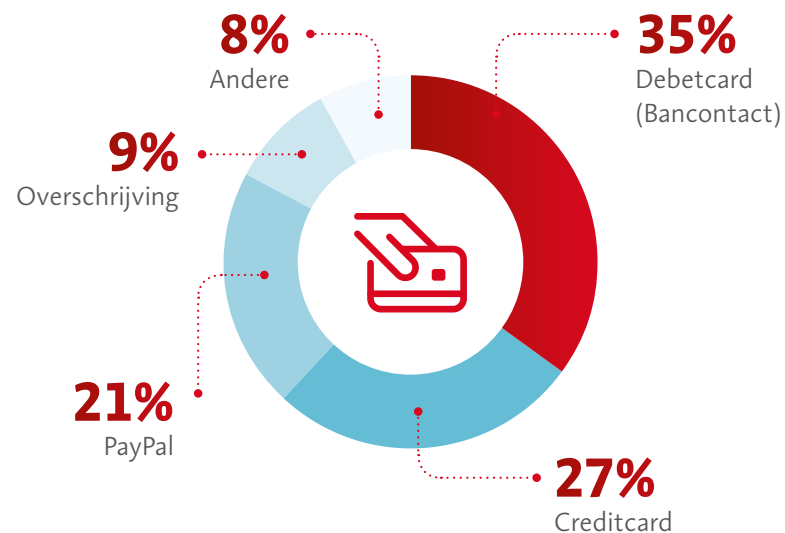
Voor Belgen is de kostprijs van de bezorging bepalend:



Belgen betalen het liefst met de debetcard (Bancontact)

Belgen betalen hun online aankopen het liefst met de debetcard (Bancontact). Op plaats twee en drie prijken respectievelijk de creditcard en PayPal. Andere betaalmethodes, zoals overschrijven of cash betalen bij ontvangst, scoren meteen een pak minder.

Dit zijn de favoriete betaalmethodes van de Belgen:



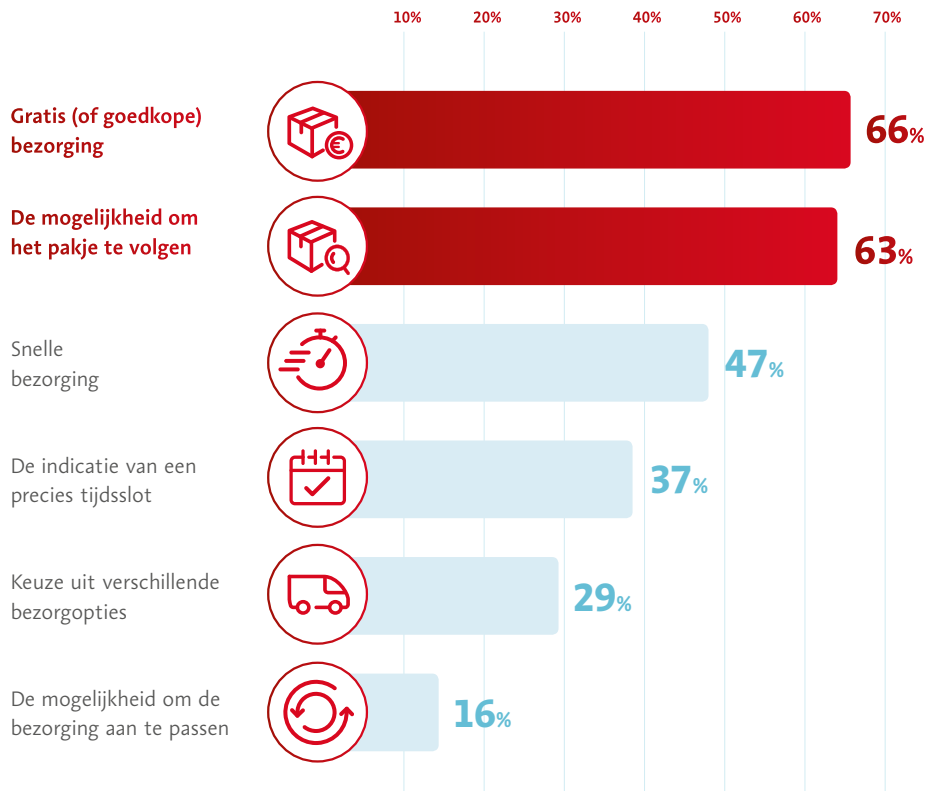
Let op!

In tegenstelling tot in Nederland, bestaat iDEAL niet in België.

Gratis bezorging? Yes please!

Bij de bezorging van een online aankoop komen veel factoren kijken. De belangrijkste factor voor de Belgen: de kosten. Bijna zeven op de tien Belgen hecht daar het meeste belang aan. Ook het kunnen volgen van het pakje en de snelheid van de bezorging spelen mee.

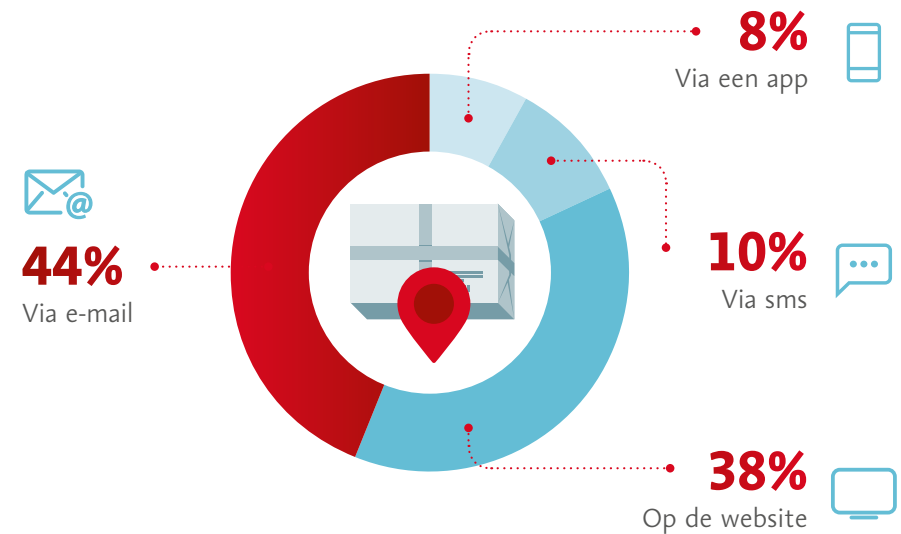
Dit vinden de Belgen belangrijk bij een bezorging:



Belgen volgen hun pakje, het liefst via e-mail

Belgen willen op de hoogte gehouden worden, ook na hun online bestelling. Ze krijgen daarvoor het liefst meldingen via e-mail. Ook zelf een website checken scoort goed. 74% van de Belgen gaf aan z'n pakje daadwerkelijk te volgen.

Zo volgen Belgen hun pakje het liefst:



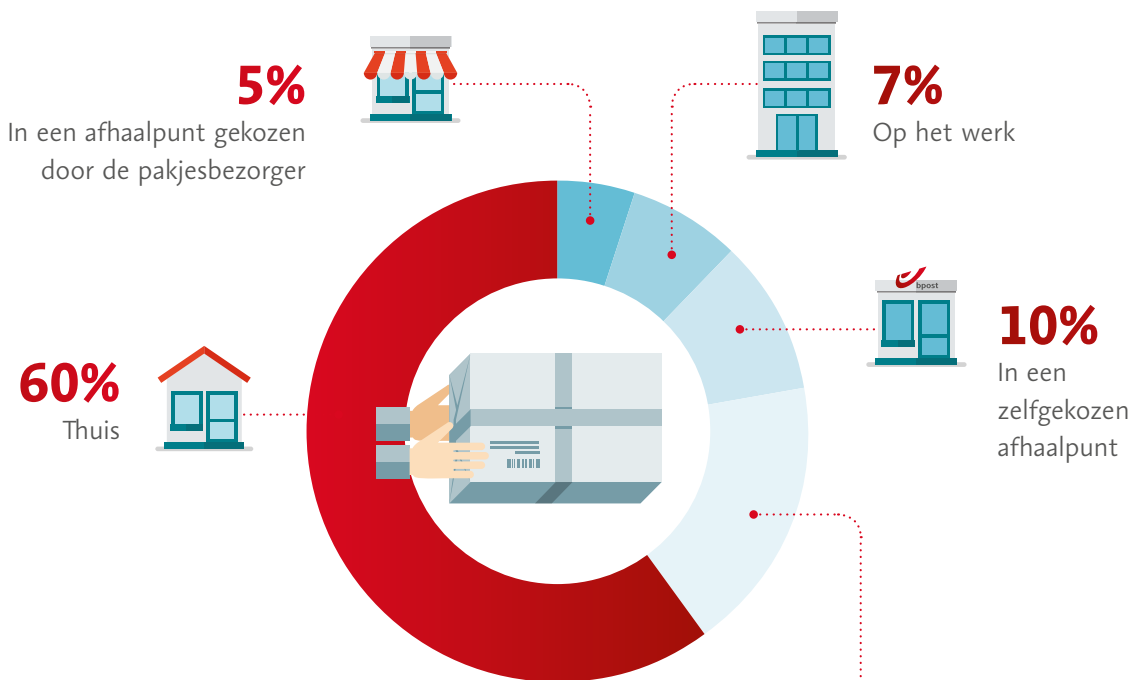
Informatie die Belgen zeker willen ontvangen:

- 66% Orderbevestiging
- 52% Tijdslot van de bezorging
- 52% Bezorgbevestiging

Thuisbezorging is de favoriete bezorgmethode van de Belgen

Ondanks de keuze uit verschillende bezorgmethodes in België, blijft thuisbezorging met 60% de voorkeur van de Belg wegdragen. Toch is het niet zo populair als in Nederland, waar maar liefst 77% voor thuisbezorging kiest.

De bezorgmethode die Belgen verkiezen:



Andere bezorgmethodes

- Op een ander zelf gekozen adres: **4%**
- Op een veilige plaats rond het huis: **4%**
- In een postkantoor: **4%**
- In een pakjesautomaat: **2%**
- In een fysieke winkel van de webshop: **2%**
- Bij een buur gekozen door de pakjesbezorger: **2%**

Als ze niet thuis zijn voor de bezorging, willen Belgen zelf kunnen beslissen

Als de Belg niet thuis is op het moment van de bezorging, wil de helft niet dat z'n pakje bij een willekeurige buur afgegeven wordt. Eén op de vier vindt het wél OK als ze die buur zelf kunnen kiezen.

51%
vindt het **niet OK** dat z'n pakje bij een willekeurige buur afgegeven wordt

25%
vindt het **wél OK** als ze die buur zelf kunnen kiezen

93%
vindt het handig of zelfs een vereiste om **zelf zijn voorkeuren** te kunnen opgeven

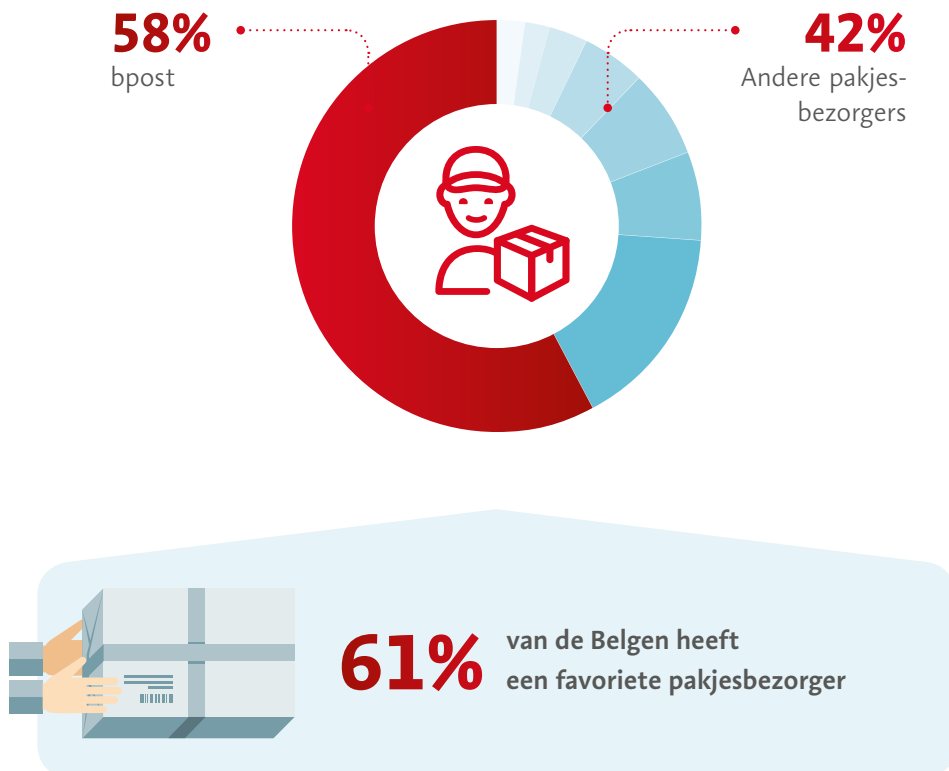
bpost is de favoriete pakjesbezorger van de Belg

Maar liefst 61% van de Belgen heeft een favoriete pakjesbezorger.

58% van hen duidt bpost als z'n favoriete pakjesbezorger aan.

Daarmee scoort bpost opvallend beter dan de andere pakjesbezorgers die in België actief zijn.

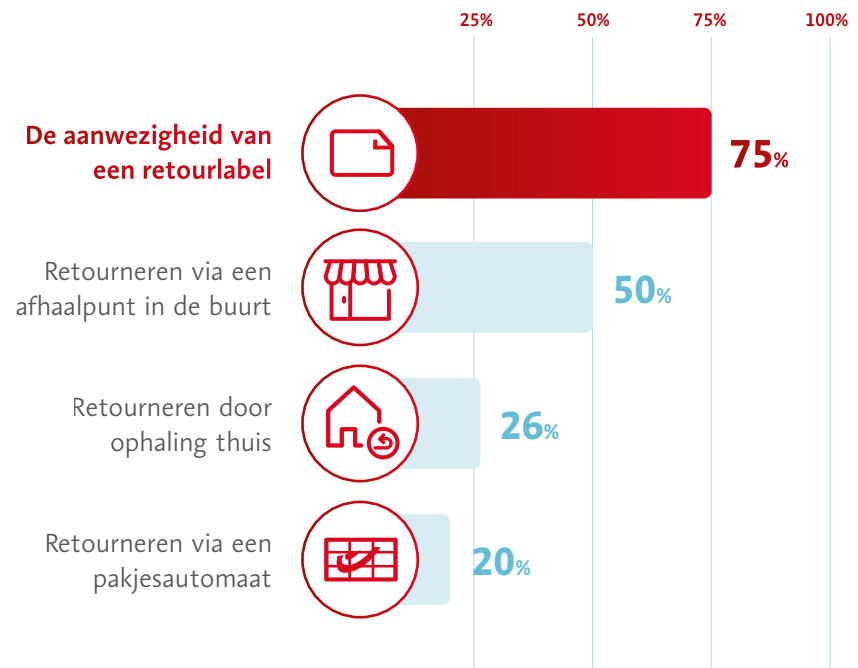
Dit zijn de favoriete pakjesbezorgers van de Belgen:



Belgen willen hun pakje gemakkelijk kunnen terugsturen

Een makkelijk en duidelijk retourbeleid zorgt ervoor dat Belgen sneller tot een online aankoop overgaan. Belgen willen niet alleen kunnen kiezen uit verschillende retouropties, drie op de vier vindt het essentieel dat hun pakje een retourlabel bevat. Ook opvallend: één op de vijf wil zijn pakje via een pakjesautomaat kunnen terugsturen, onder meer omdat dat 24/7 kan.

Deze retouropties vinden Belgen belangrijk:





Tien tips om te scoren bij de Belgische online consument

Hoe zorgt u voor meer conversie in uw webshop? En hoe wordt logistiek een echte marketingtool? Op basis van de resultaten uit dit rapport, hebben we tien concrete tips voor u gebundeld. Pas ze toe en uw kans op succes zal aanzienlijk vergroten.



1 | Pas uw webshop aan de Belgen aan

Belgen vertrouwen vooral webshops in hun eigen taal. Een Nederlandse en Franse versie van uw webpagina's kan dus interessant zijn. Eén op de vier Belgen shopt trouwens op z'n smartphone en tablet. Zorg dat de gebruikservaring op elk toestel even goed is.



2 | Zorg voor de juiste betaalmogelijkheden

In tegenstelling tot in Nederland, bestaat iDEAL niet in België. De populairste betaalmogelijkheden van de Belg zijn de debetcard (Bancontact), de creditcard en PayPal. Buitenlandse webshops raden we aan om minstens twee van die drie mogelijkheden te voorzien.



3 | Maak de bezorging gratis of betaalbaar

Heel wat Belgen zien van hun aankoop af als de verzending niet gratis is. Is gratis verzending voor u niet mogelijk, houd het dan betaalbaar: gratis vanaf een bepaald aankoopbedrag of verzendingskosten die dalen naarmate er meer gekocht wordt.



4 | Voorzie verschillende bezorgmethodes

Hoewel thuisbezorging de favoriete bezorgmethode is, verkiest vier op de tien Belgen een andere bezorgmethode. Geef hen daarom zeker ook de mogelijkheid om hun pakje af te halen, bijvoorbeeld in een afhaalpunt of postkantoor.



5 | Maak terugsturen makkelijk en bij voorkeur gratis

Maak al op uw homepagina duidelijk hoe uw retourbeleid in elkaar zit en wat het kost om een bestelling terug te sturen. Houd de kosten zo laag mogelijk en laat klanten hun pakje bij voorkeur gratis terugsturen. Stuur zeker ook het retourlabel mee met de bestelling.



6 | **Communiceer duidelijk over uw bezorgbeleid**

Geef de Belg duidelijke informatie over de manieren van bezorgen en de eventuele kosten, bij voorkeur al op uw homepage. Vermijd dat ze hun winkelwagentje moeten vullen, enkel en alleen om hun bezorgkosten en -tijden te weten te komen.



7 | **Zorg dat consumenten uw webshop vertrouwen**

Laat duidelijk zien met welke partners u samenwerkt. Als consumenten logo's van VISA, MasterCard, Maestro, bpost of DHL zien staan op uw webshop, weten ze dat ze niet alleen veilig kunnen betalen, maar ook dat hun bestelling snel en veilig bezorgd wordt.



8 | **Houd klanten op de hoogte tijdens de verzending**

Klanten willen weten wanneer hun bestelling verzonden wordt en wanneer ze de bezorging mogen verwachten. Bevestig niet alleen de bestelling, maar stuur ook meldingen met bezorginformatie. Communiceer een traceercode waarmee ze hun zending kunnen volgen.



9 | **Maak thuisbezorging succesvol**

Zijn ze niet thuis, dan willen Belgen niet dat hun pakje bij een willekeurige buur afgegeven wordt. Geef hen daarom de mogelijkheid om zelf een buur of een veilige plaats rond hun huis te kiezen (carport, tuinhuis ...) waar hun pakje bezorgd mag worden.



10 | **Gebruik ook de brievenbus om reclame te maken**

Belgen shoppen vooral online tijdens de Belgische koopjesmaanden, januari en juli. Ook de kerstperiode is populair. Het zijn de perfecte momenten om uw webshop in de kijker te zetten. Maak niet alleen online reclame, maar gebruik ook de brievenbus.

Speel in op de wensen van de Belgen, kies Dé Benelux Bezorgers als uw logistieke partner



Onze tien tips in de praktijk brengen is niet zo moeilijk als u misschien zou denken. Door voor Dé Benelux Bezorgers te kiezen, kunt u alle logistieke aandachtspunten meteen afvinken. Onze oplossingen worden makkelijk geïntegreerd in uw webshop en u hebt maar één aanspreekpunt voor al uw zendingen in de Benelux.



De favoriete pakjesbezorger van de Belgen



Bezorging waar en wanneer uw klanten het willen

Aan de deur, in een afhaalpunt, in een pakjesautomaat of in een van uw winkels



Alternatieven voor thuisbezorging

Zelf een buur aanduiden, een veilige plaats rond het huis doorgeven of een afhaalpunt selecteren



Duidelijke informatie over de bezorging



Online tracking van de zending



Makkelijke retouromogelijkheden



Herkenbaarheid van de postbode

Meer weten over Dé Benelux Bezorgers? Surf naar www.debeneluxbezorgers.be



**DÉ BENELUX
BEZORGERS**
VOOR UW E-COMMERCE

