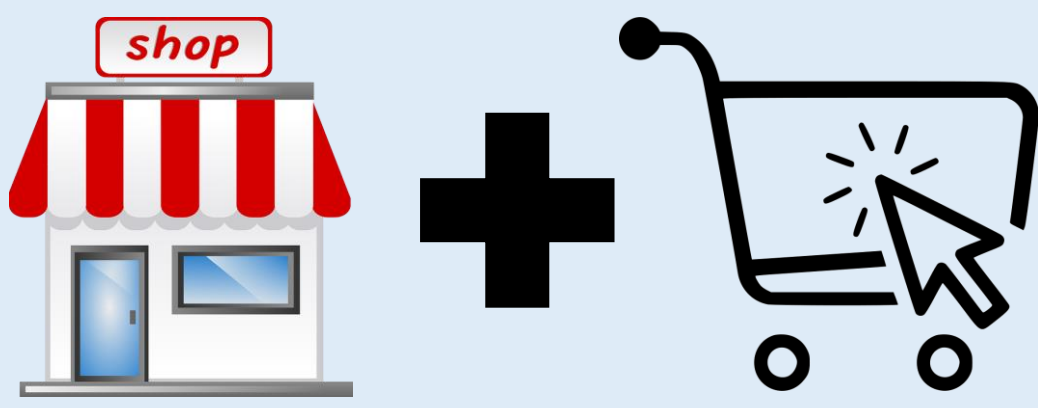


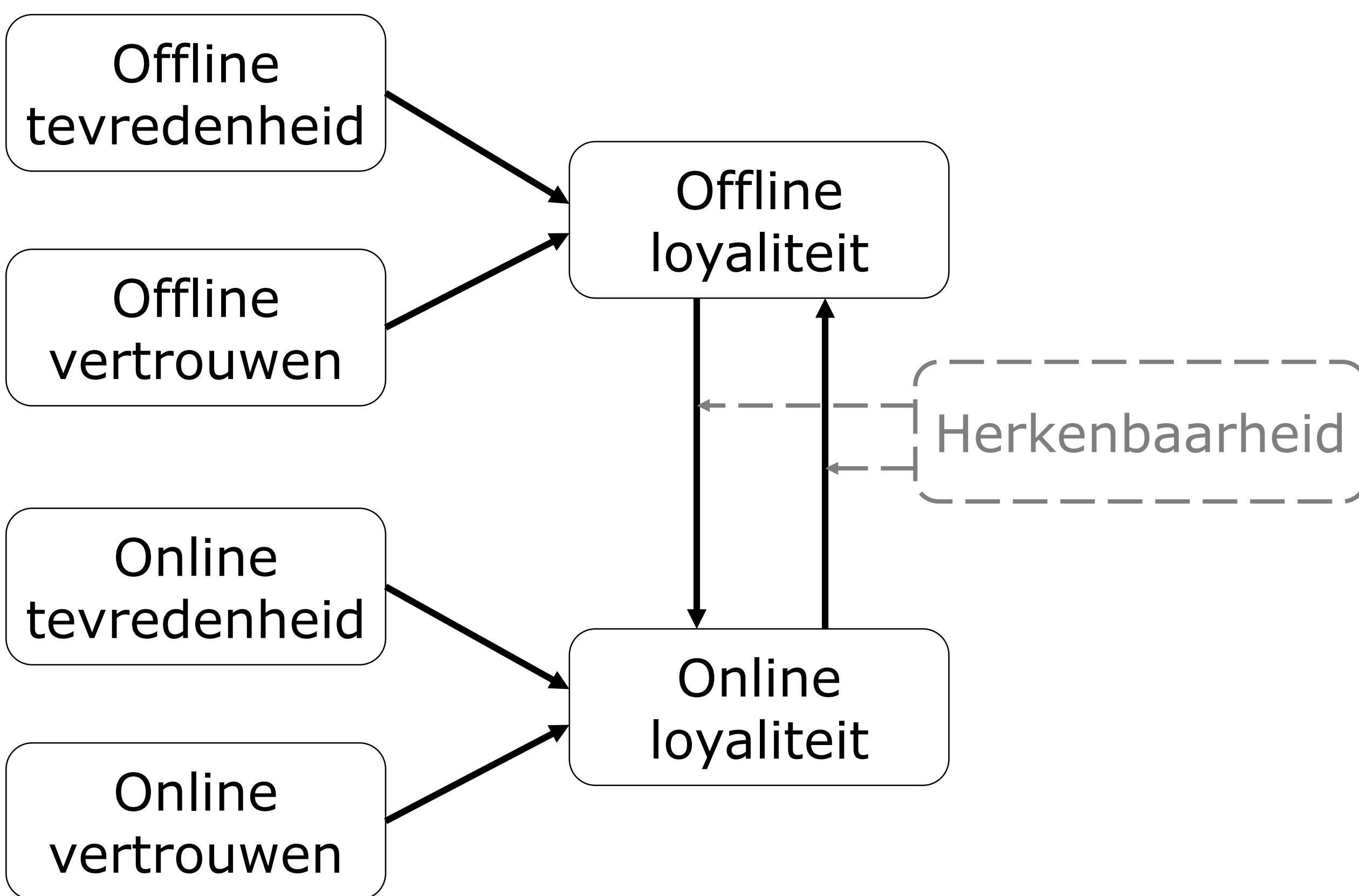
# HOE WERKT LOYALITEIT IN MULTICHANNEL RETAILING?

Halen retailers voordeel uit meerdere verkoopkanalen?

MULTICHANNEL RETAILING =



De **verkoop** van goederen of diensten via meer dan één verkoopkanaal (meestal een winkel en een webshop)



1) Welke zaken leiden tot loyaliteit in het offline verkoopkanaal?

2) Welke zaken leiden tot loyaliteit in het online verkoopkanaal?

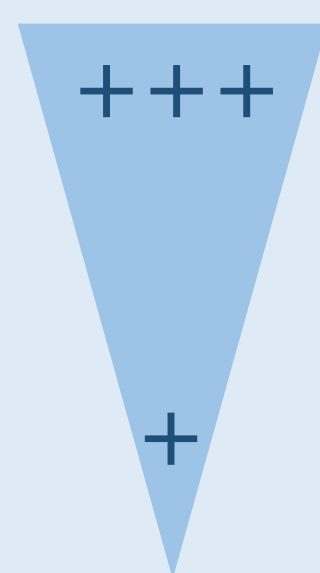
3) Is er een samenspel (*spill-over*) tussen offline- en online loyaliteit?



## Offline loyaliteit

Wordt beïnvloed door:

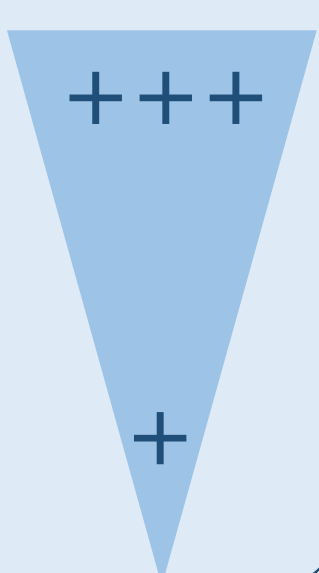
- 1) Online loyaliteit ( $\beta=0,554$ )
- 2) Offline tevredenheid ( $\beta=0,231$ )
- 3) Offline vertrouwen ( $\beta=0,127$ )



## Online loyaliteit

Wordt beïnvloed door:

- 1) Offline loyaliteit ( $\beta=0,512$ )
- 2) Online tevredenheid ( $\beta=0,357$ )
- 3) Online vertrouwen ( $\beta=0,147$ )



## CONCLUSIE:



Loyaliteit hangt af van tevredenheid en vertrouwen. Daarnaast bestaat er een *spill-over* van loyaliteit. Daardoor hebben **multichannel retailers** een **concurrentieel voordeel** ten opzichte van winkels met slechts één kanaal. Op die manier maken multichannel strategieën het verschil in de retailsector.

Profiteer van uw opgebouwde loyaliteit: open een 2<sup>de</sup> verkoopkanaal