

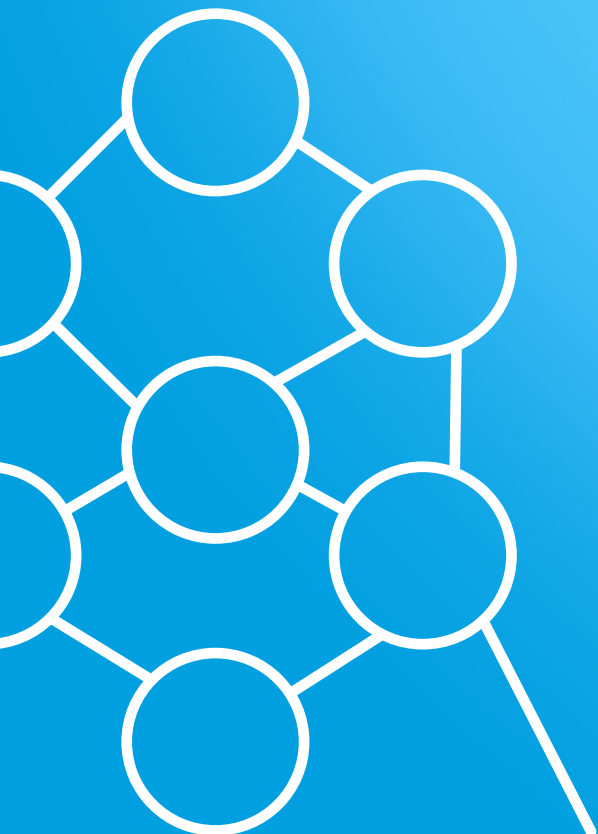
let's make
payment
happen



Love Local

Waarom kiezen Belgische
consumenten voor lokale
winkels?

#LoveLocal



Exclusief
rapport over trends
bij consumenten



Telkens wanneer

een consument

bij een

kleine, **lokale zaak koopt,**

doet

iemand

een vreugdedansje.



Inhoudsopgave

- 04** De liefde voor lokaal verspreiden
- 07** Hallo België – hoe jouw consumenten echt winkelen en houden van lokaal
- 10** Belgische consumenten - houden van lokale diensten
- 15** Waarom Belgische klanten van je houden (en hoe je ervoor kan zorgen dat ze je nog liever zien!)
- 22** En tot slot, vergeet niet om contact te houden
- 24** 5 manieren om jezelf geliefder te maken
- 30** Alles draait rond de relatie
- 31** Over CCV



De liefde voor lokaal verspreiden

Zelfstandige lokale handelszaken zoals die van jou zijn het **hart van de economie en de **ziel** van de gemeenschap.**

Zij maken van steden echte bestemmingen, creëren werk en brengen meer diversiteit en persoonlijkheid in het straatbeeld.

Maar jouw lokale handelszaak verrijkt niet enkel de structuur van de gemeenschap. Elke euro besteed in jouw onafhankelijke zaak draagt namelijk drie keer zoveel bij aan de lokale economie dan wanneer die in een keten zou worden uitgegeven. (En bijna 50 keer zoveel dan wanneer die in een online keten zou worden gependend.) Dat is het multiplicatoreffect.



Kortom, als lokale bedrijven zoals het jouwe het goed doen, dan is dat goed voor iedereen.

En hoewel we weten hoe belangrijk onafhankelijke, lokale handelszaken zijn omwille van tal van redenen, blijft één vraag onbeantwoord:

Waarom houden consumenten nu echt van lokaal winkelen?



Om daar een antwoord op te kunnen geven, heeft CCV nieuw onderzoek* gevoerd naar de belangrijkste trends in consumentengedrag in heel Europa. Het resultaat is Love Local, een rapport dat de klanten van CCV, de kleinere lokale handelaars zoals jij, helpt om het beste uit hun lokale opportuniteiten te halen.

Bij CCV vinden we lokale winkels erg belangrijk en willen we echt dat jouw zaak floreert. We zijn expert in on- en offline betalingen voor lokale handelszaken in Europa (met meer dan 200.000 handelaars). CCV probeert altijd bij te leren over de redenen waarom mensen, net als wij, graag lokaal winkelen.

Jij wil zelf werken voor je succes en lokale steun krijgen, niet omwille van je grootte, maar wel voor wie je bent en waar je voor staat.

Je bent niet bang voor de concurrentie, want je hebt slimme oplossingen (zoals de **toekomstbestendige** betaaloplossingen van CCV) ter beschikking die je zullen helpen om jouw lokale handelszaak nog geliefder te maken bij je publiek.

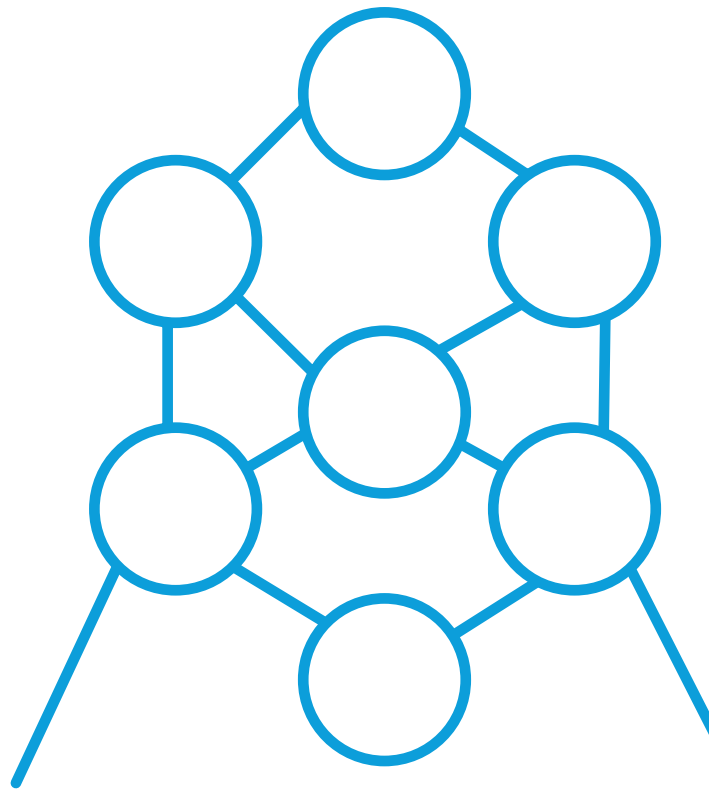
Lees verder om de belangrijkste inzichten uit ons onderzoek te ontdekken en verspreid samen met ons de liefde voor lokaal.

#LoveLocal

* CCV heeft een online onderzoek gevoerd bij een representatieve groep consumenten met als doel hun gewoontes, gedrag en drijfveren om lokaal te winkelen te begrijpen. In totaal interviewden we:

- n=1100 in België (16 tot 70 jaar)
- n=1099 in Nederland (16 tot 70 jaar)
- n=1089 in Duitsland (16 tot 70 jaar)
- n=1001 in Zwitserland (18 tot 65 jaar)

Het onderzoek werd uitgevoerd door onderzoeksbureau Ipsos tussen 28 juni en 4 juli 2019.



Hallo België - Hoe jouw consumenten echt winkelen en houden van lokaal

Belgische shoppers houden echt van lokale winkels, maar wel een beetje minder dan in andere Europese landen. Dit is de essentie van wat we hebben ontdekt in het exclusieve consumentenonderzoek van CCV*.

Belgisch consumenten winkelen iets minder vaak bij onafhankelijke, fysieke handelszaken en webshops dan hun Europese burens. De kleine verschillen tonen echter aan dat er voor Belgische handelszaken nog ruimte is om de liefde voor lokaal verder te verspreiden.

Waar kopen Belgische consumenten hun producten



Lokale winkel
30 %



Lokale webshop
10 %



Keten
75 %



Webshop van
keten
17 %



Graag meer details?

Laten we de verschillende sectoren even bekijken



**Verse
voeding**



**Andere
voeding
& dranken**



**Kledij,
schoenen
en juwelen**



**Schoon-
heidspro-
ducten &
genees-
middelen**



**Huishou-
delijke
toestellen
&
electronica**

	Verse voeding	Andere voeding & dranken	Kledij, schoenen en juwelen	Schoonheidsproducten & geneesmiddelen	Huishoudelijke toestellen & electronica
Lokale winkel	37%	18%	20%	21%	15%
Keten	60%	79%	55%	62%	60%
Lokale webshop	2%	2%	11%	9%	10%
Keten webshop	1%	1%	14%	7%	15%

BRON: *IPSOS consumentenonderzoek 28 juni - 1 juli 2019
Klantenonderzoek in België, Zwitserland, Nederland en Duitsland.



Belgische consumenten - houden van lokale diensten

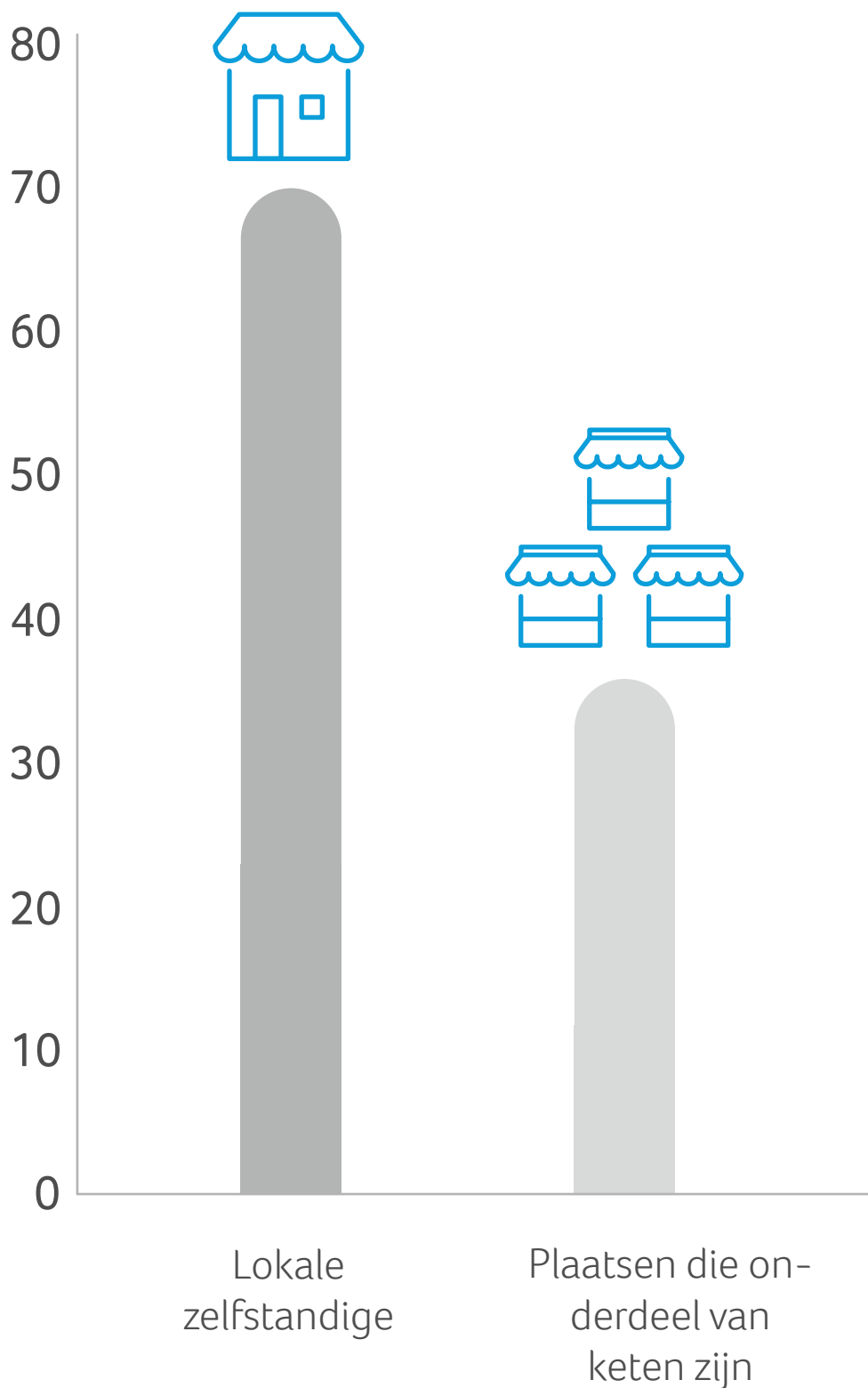


Je zal het graag horen: Belgische consumenten steunen de lokale dienstverleners.

Van restaurants tot salons, ze houden echt van lokaal (slechts een heel klein percentage minder dan het gemiddelde van de landen waar we onderzoek hebben gevoerd).



Waar hebben Belgische consumenten **diensten** gekocht



Alle categorieën, van een schoonheidsverzorging, buitenshuis eten of drinken en ergens overnachten, bijvoorbeeld in een hotel of een B&B, tot fitnesssen, sporten, of een auto of fiets laten herstellen.

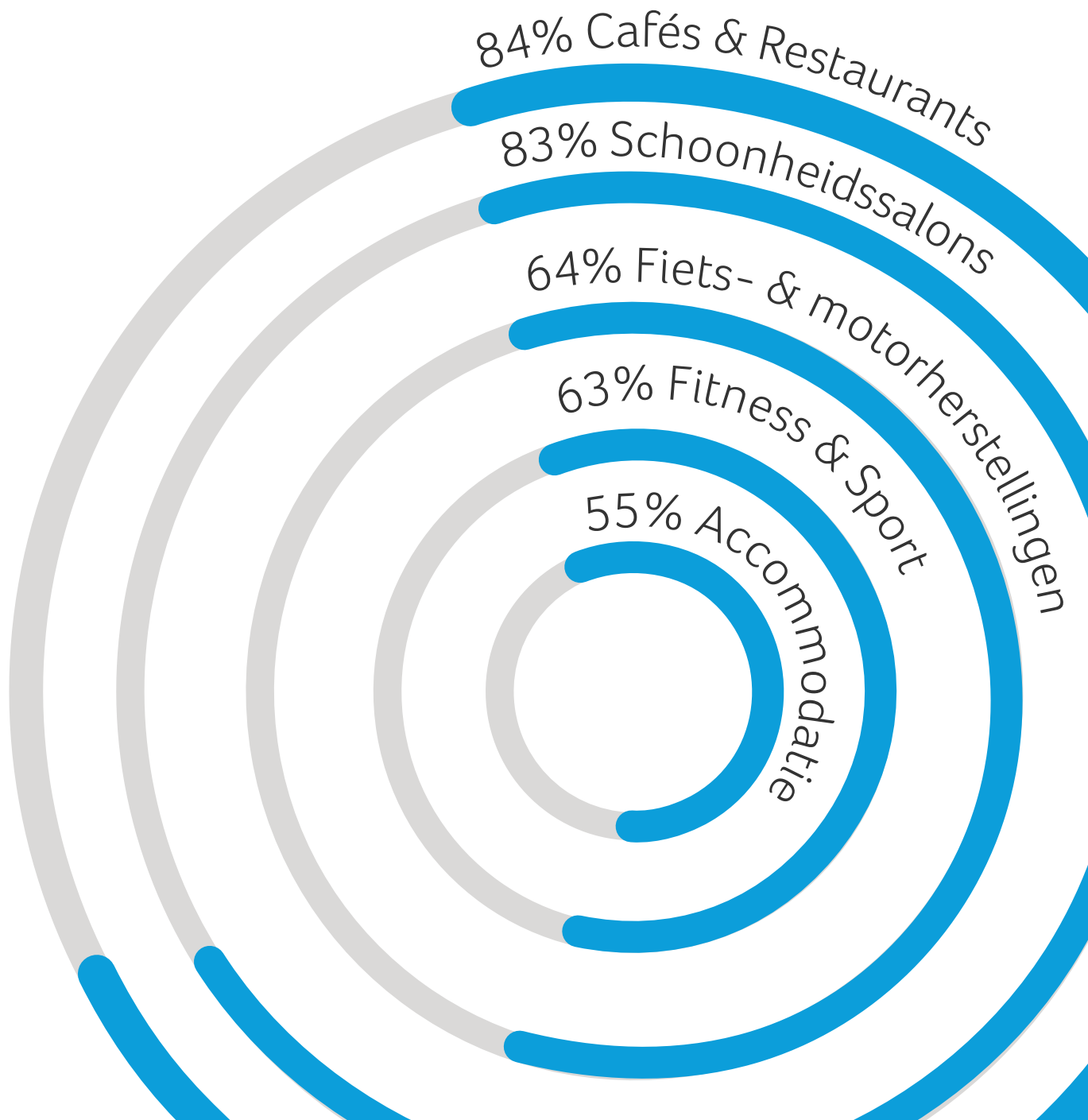


Laten we nu eens kijken welke score Belgische consumenten aan die verschillende diensten geven. We zien dat er een overduidelijke Local Love is voor diensten. Ze houden zelfs veel meer van lokale accommodatie in vergelijking met de andere landen waar onderzoek werd gevoerd.



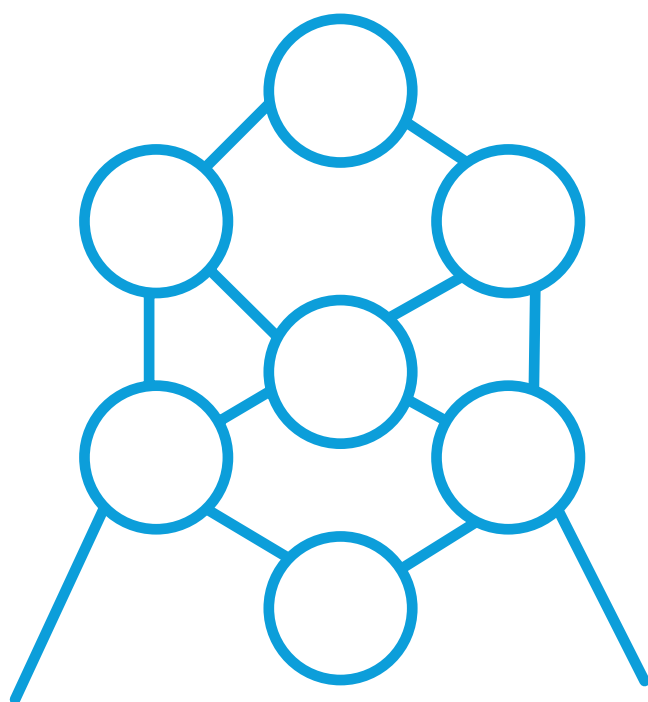


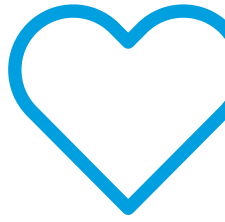
Lokaal winkelen voor diensten





Dit resultaat toont dat wanneer Belgische klanten de kans krijgen, ze talrijke lokale diensten verkiezen boven ketens, en dat voor elke categorie. Dat is goed nieuws voor lokale ondernemers, die hun bedrijf verder kunnen uitbouwen om aan die vraag te beantwoorden.





Waarom Belgische klanten van je houden en hoe je ervoor zorgt dat ze je nog liever zien!

Het is belangrijk om te weten waarom je klanten lokale bedrijven steunen, zodat je nog meer op die bewezen criteria kan inzetten.

Laten we dus even kijken naar onze data.

Belgische consumenten vinden jouw locatie het allerbelangrijkste. De service die je biedt, komt op de tweede plaats.



Wat is belangrijk voor jouw klanten?



Locatie
48%

Service
16%

De lokale economie steunen
9%

2

1

3

4 De urgentie (5%)

5 Het feit dat ik een vriendelijk/bekend gezicht zie (4%)



Wat zal jouw klanten stimuleren om nog vaker lokaal te kopen? Onze resultaten tonen aan dat **je je lokale handel kan verbeteren** door te **focussen op kortingen**, promoties en **speciale events voor klanten in je zaak**. Je klanten willen ook **praktische openingstijden** en ze vinden jou en **jouw vriendelijk personeel** het derde meest belangrijke aspect. Focus dus voortdurend op vriendelijkheid en klanttevredenheid. Dat zal lonen op lange termijn.





Waardoor zouden Belgische klanten nog vaker lokaal willen kopen?



TOTAAL

1	Kortingen, promoties, speciale events in de winkel	53%
2	Praktische openingstijden	48%
3	Een vriendelijke handelaar/winkelbe- diende	40%
4	Parkeerplaats dicht bij de winkel	34%
5	Lokale productie	33%
6	Een aantrekkelijk getrouwheidssysteem	32%
7	Een unieker assortiment/aanbod	30%
8	Mogelijkheid om elek- tronisch te betalen	28%
9	Een groter assortiment/aanbod	27%
9	Een aantrekkelijk interieur/winkel	16%



Waarom kopen klanten online bij jou?

Belgische consumenten worden aangetrokken door webshops omwille van de prijs en service. Maar ze zijn ook op zoek naar een uniek productassortiment. Dit zijn de belangrijkste factoren die klanten stimuleren om via je online shop te kopen.



Prijs
45%

Service
16%

Uniek aanbod
10%

2

1

3

4 De lokale economie steunen (7%)

5 Meer vertrouwen dan in grote ketens (5%)

6 De urgentie (5%)



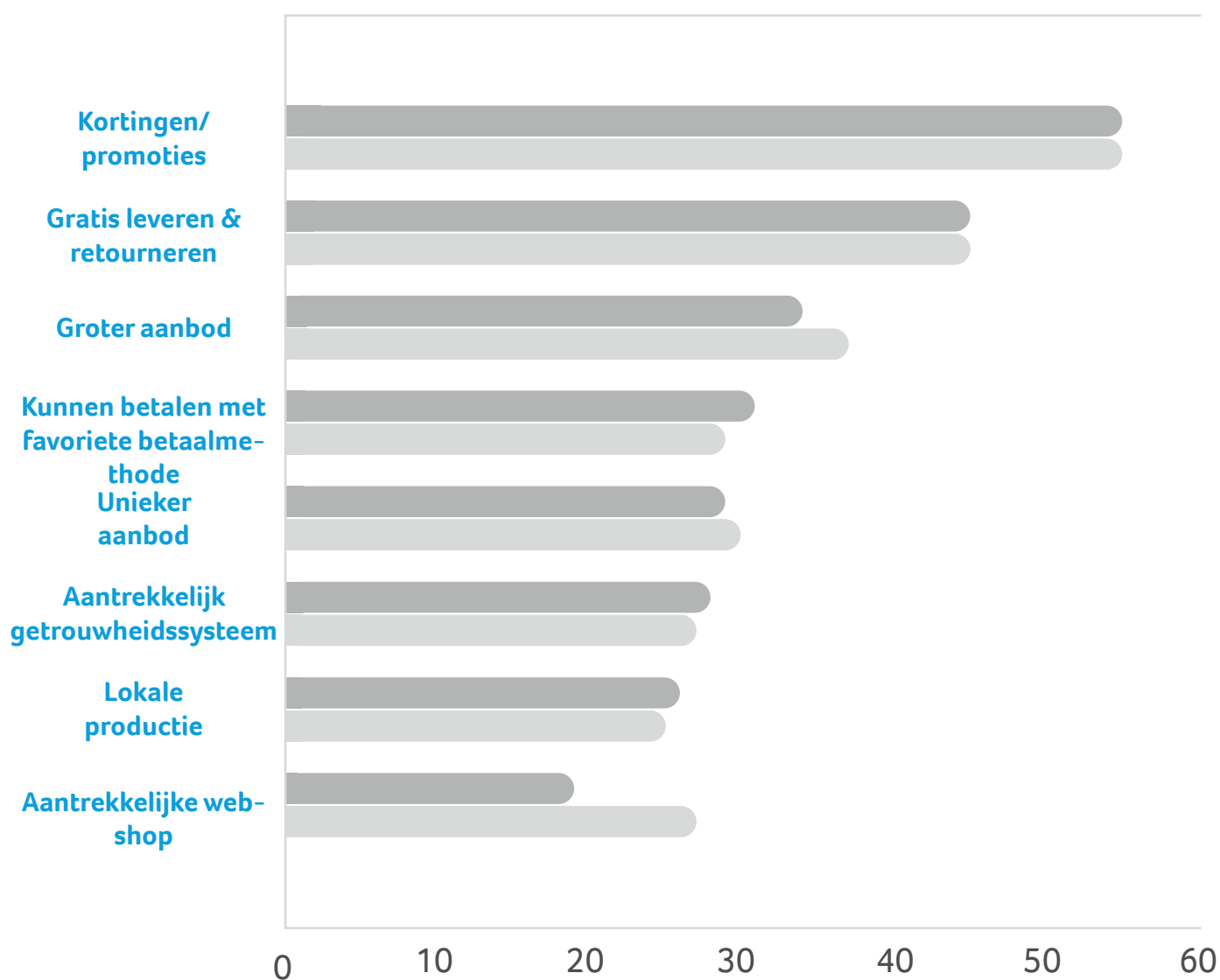
Weet dat je klanten kan stimuleren om je webshop vaker te bezoeken door in te zetten op **kortingen en promoties**. Dat zijn de belangrijkste factoren voor Belgische klanten, net zoals dat ook het geval is in de andere deelnemende landen. De drie belangrijkste redenen om meer online te shoppen zijn voor de Belgische consumenten dezelfde als die in Nederland, Duitsland en Zwitserland.

Het is echter ook interessant om te weten dat de mogelijkheid om **te betalen met hun favoriete betaalmethode** de vierde belangrijkste reden was voor Belgische consumenten, meer dan in vergelijking met de andere landen. Zorg er dus voor dat je een aantal betaalmogelijkheden in je webshop kan aanbieden.





Waarom zouden klanten vaker in je lokale webshop bestellen?



BE



AVERAGE



En tot slot, vergeet niet om contact te houden!

De liefde van je klanten aanwakkeren, is net zoals in elke andere relatie: hoe meer je geeft, hoe meer je wellicht zal krijgen.

Daarom is het zo belangrijk om contact te houden met je klanten op plaatsen waar zij vaak zijn. Tegenwoordig is dat dus vooral online en via sociale media.

Ons onderzoek toont aan dat Belgische consumenten hun lokale winkels volgen op sociale media, meer dan in de andere landen, en dat ze ook de website van de winkel vaker bekijken voor meer informatie. Ze scoren ook hoger op vier van de vijf communicatietypes. Dat toont aan hoe belangrijk het is om je website en sociale profielen up-to-date en interessant te houden.



BE



Gemiddelde

Ik bezoek graag de website van mijn lokale winkel voor meer informatie (bijv. openingstijden, speciale evenementen, ...)

71%

67%

Ik krijg graag updates van lokale winkels via e-mail

59%

50%

Ik blijf zelf up-to-date door de winkel te bezoeken en met het personeel te spreken

57%

60%

Lokale winkels zouden ook een webshop moeten hebben, zodat ik altijd kan winkelen zonder dat ik me moet verplaatsen

57%

55%

Ik volg sommige lokale winkels op sociale media om up-to-date te blijven (bijv. speciale aanbiedingen, nieuwe producten, events...)

51%

48%



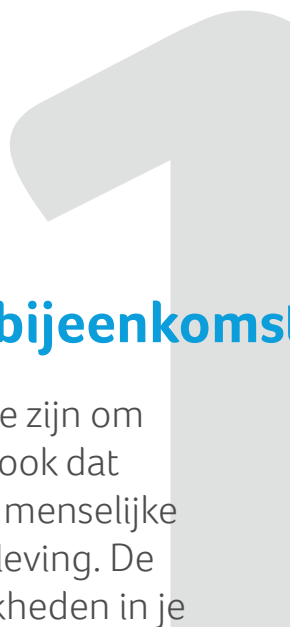
Samengevat, je kan de liefde voor lokaal stimuleren door contact te houden met je klanten en CCV te blijven volgen. Wij zijn jouw lokale leverancier voor webshops en terminals. Zo blijf jij de concurrentie voor.



5 manieren om nog liever gezien te worden

Er heerst duidelijk een liefde voor lokale bedrijven in Europa, want het (internet)gedrag van consumenten toont duidelijk aan dat ze hun lokale winkels en webshops willen steunen.

Hoe kan je je bedrijf nu nog geliefder maken? We geven je graag wat inspiratie!



Zet je deuren open voor lokale bijeenkomsten

Aanwezig zijn op sociale media blijkt belangrijk te zijn om contact te houden met je klanten, maar we zien ook dat evenementen goed scoren bij consumenten. De menselijke beleving wordt haast even belangrijk als klantbeleving. De uitgelezen kans om ook andere netwerkmogelijkheden in je bedrijf te introduceren.

Stel je zaak ter beschikking voor lokale groepen of om nieuwe producten voor te stellen. Of sla de handen in elkaar met andere lokale winkels om samen evenementen te organiseren, zoals een groot lokaal straatfeest of een aantal klantenavonden die telkens in een andere winkel plaatsvinden.

Hoe meer je bedrijf inzet op lokaal in elke betekenis van het woord, hoe beter. CCV gelooft sterk in deze samenwerkingen en brengt je graag en volledig vrijblijvend in contact met lokale ondernemers die interesse hebben in dergelijke partnerships.

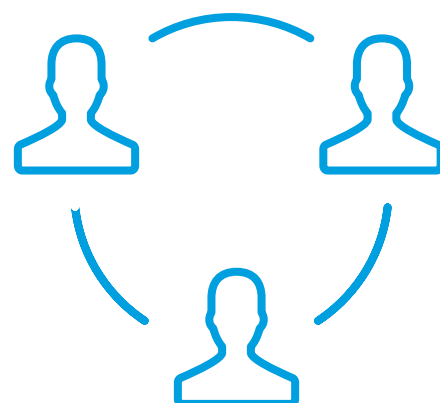


2

Gebruik technologie om nog dichter bij je klanten te staan

Lokale bedrijven zoals dat van jou kunnen technologie inzetten om concurrentieel te zijn, zonder zware investeringen.

Er zijn tal van gratis tools om je sales en marketing een boost te geven. Gebruik een CRM-systeem om je klantenbestand bij te houden. Met behulp van een e-mailmarketingtool kan je dan weer in contact blijven met prospecten en klanten. Zet in op sociale media en plan je berichten op voorhand in dankzij een van de vele tools ontwikkeld voor sociale media. Er zijn ook gratis online, gebruiksvriendelijke tools om leuke en aantrekkelijke ontwerpen te maken voor je marketing en communicatie. En tot slot, gebruik een trackingsysteem om het gedrag van bezoekers op je website te volgen en te analyseren hoe zij reageren op bepaalde soorten content.





3

Geef je klanten betaalmogelijkheden

Tegen 2030 zal drie op de vier mensen een geconnecteerd toestel bezitten. Ons onderzoek toont het belang van meerdere betaalsystemen in jouw zaak aan. Je klanten willen kunnen kiezen en uiteraard ook een vlot en snel transactieproces.

Je hebt op zijn minst een partner nodig om lokale betaalmogelijkheden te kunnen aanbieden, zoals Payconiq in België en Nederland of Postfinance en Twint in Zwitserland, Ontdek de oplossingen van CCV en hoe wij je met onze diensten bij jouw groei kunnen ondersteunen als flexibele betaalpartner.

Bied je klanten een gebruiksvriendelijke geschenkaart aan, met weinig administratie. Je kan deze gebruiken om kortingen aan te bieden op latere aankopen of gewoon als een geschenk om je trouwe klanten te bedanken. Zo maak je van hen ambassadeurs die de liefde voor lokaal verder zullen verspreiden bij vrienden of familie.





Verspreid de liefde met een webshop

We merken in het rapport op dat lokale bedrijven de kleine voorsprong van ketens in bepaalde webshopcategorieën nog kunnen wegwerken. We zien ook dat een groot deel van de consument graag willen dat hun lokale winkel ook online aanwezig is, zodat ze kunnen winkelen wanneer ze maar willen.

Zowel denken aan offline als online aanwezigheid is dus duidelijk vanzelfsprekend! Het is goed om te weten dat je zelfs eenvoudig je webshop kan opstarten dankzij de gebruiksvriendelijke webshopoplossing van CCV.

CCV Shop is een alles-in-eenoplossing met een maandabonnement. Beheer je volledige catalogus en integreer je voorraadbeheer en accounts. In de webshop kan je ook leverings- en ophaalmogelijkheden integreren (wat vaak als een van de belangrijkste criteria is voor klanten om lokaal te winkelen).





Beloon trouwe klanten met een getrouwheidsprogramma

Echt verbonden blijven met je klanten zowel online als in je fysieke winkel zal je helpen om je zaak verder uit te bouwen. Uit ons onderzoek blijkt dat een getrouwheidsprogramma een belangrijke reden kan zijn voor klanten om bij hun lokale webshop te winkelen. We merken ook op dat klanten up-to-date willen blijven over aanbiedingen en promoties.

Begin alvast door je klanten te vragen om in te tekenen op een mailinglijst, zodat je hen exclusieve aanbiedingen voor klanten kan mailen. Door een webshop te creëren, zal je een waardevolle database van klanten opbouwen die, afhankelijk van waar ze wonen, misschien ook wel bij jou in de winkel zullen willen winkelen. Promoot je online winkel dus bij bestaande klanten van je fysieke winkel en omgekeerd. De ideale kruisbestuiving!

Beloon trouwe klanten die jouw content en de liefde voor lokaal delen op sociale media zoals Instagram en Facebook.

En tot slot, laat iedereen weten dat jij lokaal bent. Vertel je lokaal verhaal op sociale media, vier hoe lokaal jij bent door zichtbare publiciteit, schreeuw het van de daken en al snel zullen je klanten even veel van lokaal houden als jij (en wij bij CCV).



Alles draait om de relatie



CCV begon meer dan zestig jaar geleden als een lokaal bedrijf en ondersteunt onafhankelijke, lokale bedrijven nog steeds even gepassioneerd als toen.

Voor jouw lokale bedrijf is er dan misschien wel veel veranderd de voorbije jaren, zoals de invloed en populariteit van e-commerce en sociale media, toch blijft een ding onveranderd: de nood aan een echte 'lokale' partner om je te ondersteunen op je ondernemerspad.

CCV begrijpt voor welke uitdagingen jij staat om klanten aan te trekken en je bedrijf te doen groeien. Daarom hebben wij een portfolio van flexibele oplossingen, van betalingen tot webshops, ontwikkeld om jou te helpen. Het draait allemaal om de relatie.

Ons rapport toont aan dat wanneer klanten de keuze hebben, de meerderheid zal kiezen voor lokaal. Daarnaast kunnen we ook vaststellen dat lokale bedrijven zoals dat van jou nu de opportuniteit hebben om hun online bereik uit te breiden en dichterbij hun klanten te staan door middel van webshops.



Een succesvolle lokale zaak uitbouwen brengt heel wat voordelen met zich mee voor de lokale economie en gemeenschap. Zoals we al van bij het begin zeggen: onafhankelijk winkels zoals die van jou zijn het kloppende hart en ziel van onze steden en gemeenten.

Neem contact op met 0800 22 789 of sales@be.ccv.eu **en ontdek hoe CCV jou kan helpen om je lokale bedrijf te doen groeien en te versterken**, dankzij de perfecte betaaloplossing, en het gebruiksvriendelijk webshopplatform. We horen graag van je!





www.ccv.eu