

Vêtements et chaussures : le point sur les achats en ligne

Les habitudes d'achat des consommateurs ont changé au cours des 12 derniers mois et les secteurs du retail se voient contraints d'évoluer eux aussi.

Maintenant que les magasins physiques sont de nouveau ouverts dans la plupart des pays, comment les retailers de vêtements et de chaussures peuvent-ils déployer des expériences qui continuent à satisfaire leurs clients en ligne ?

Pour le savoir, Adobe Commerce a mené une étude auprès des consommateurs de la zone EMEA ayant acheté des vêtements et des chaussures en ligne au cours des trois derniers mois. Nous vous présentons nos découvertes.

Les points à retenir : les tendances de consommation les plus marquantes

- La confiance dans les achats en ligne augmente, les consommateurs ayant la volonté d'adopter la nouveauté.
- Les consommateurs reviennent plusieurs fois sur un site web avant de concrétiser leurs achats.
- Les acheteurs sont plus attentifs, d'où la nécessité de créer des interactions empathiques.

Les raisons qui incitent à cliquer sur « Acheter » :

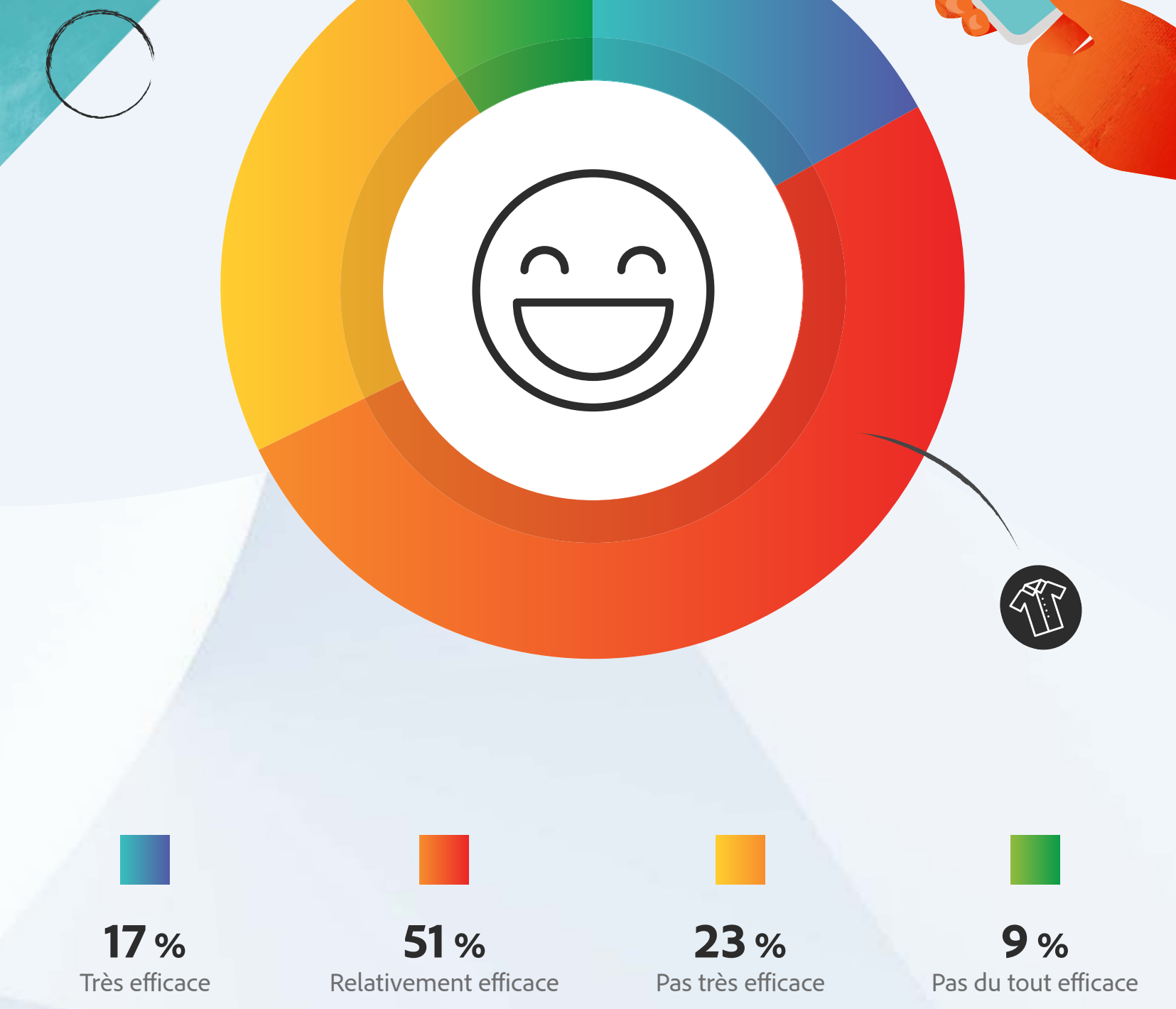
Quels sont les principaux facteurs d'achat/de rachat ?

- 50 %** Les retours sont gratuits et faciles.
- 45 %** Le produit souhaité est en stock/disponible.
- 43 %** Mes produits peuvent m'être livrés rapidement.

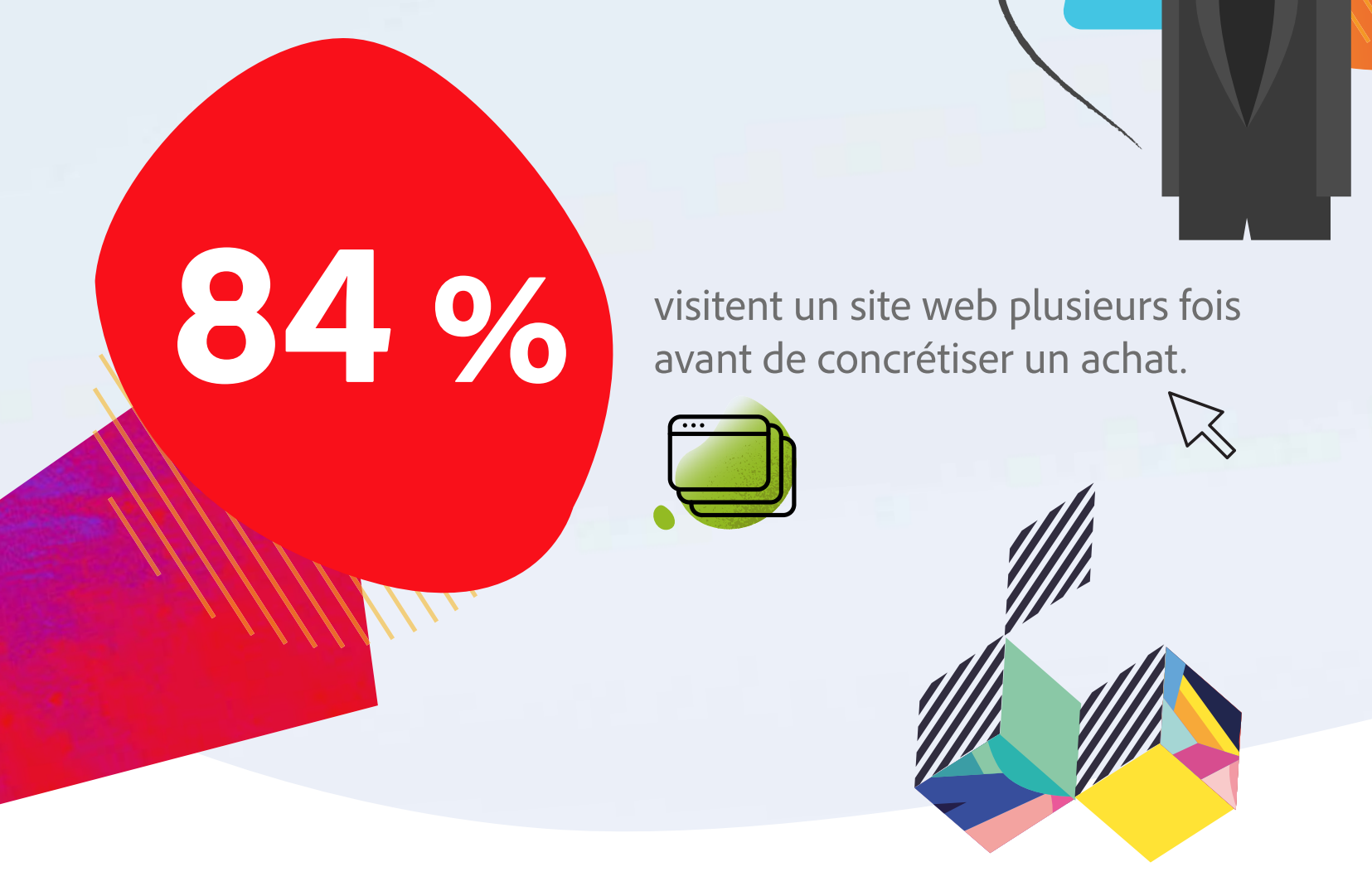
Quels facteurs encouragent des achats rapides ?

- 56 %** Le commerçant me signale une vente ou une offre.
- 56 %** Je suis averti qu'un produit sera bientôt en rupture de stock.
- 31 %** Les produits recommandés par le site web sont basés sur mon historique d'achat.

Les besoins et les attentes des acheteurs en ligne : quelle est l'efficacité des expériences client conçues par les retailers de vêtements et de chaussures ?

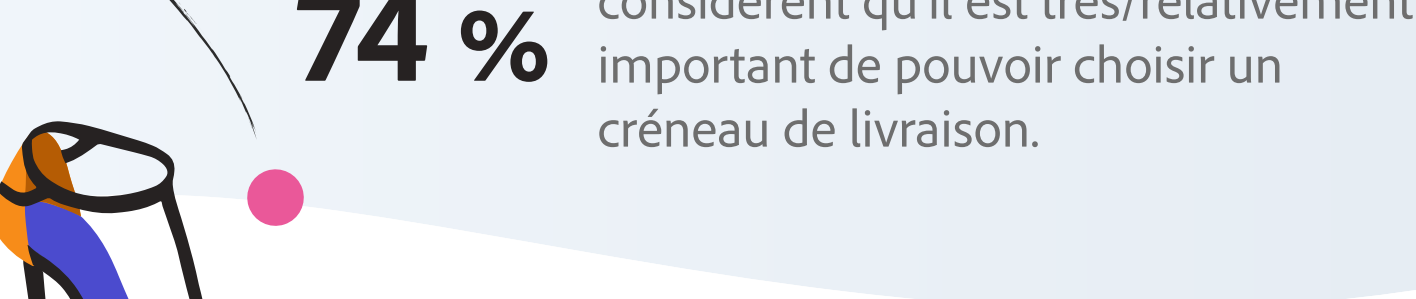
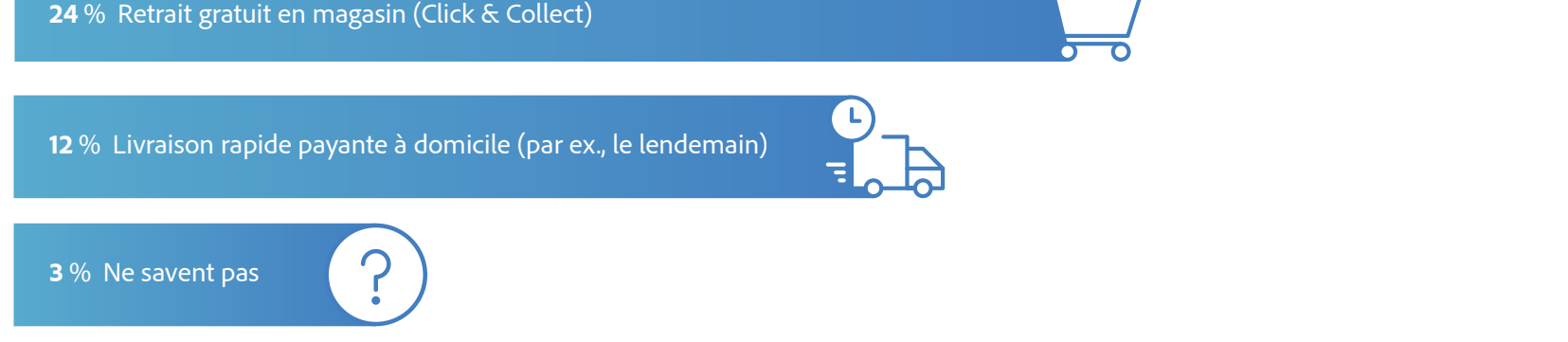


Il est urgent de proposer de meilleures expériences d'achat :



Le coût plutôt que la rapidité : dans cette catégorie, les consommateurs sont prêts à attendre plus longtemps leur livraison, si elle est gratuite.

Options de livraison préférées :



Vous voulez en savoir plus ? Le nouveau rapport d'Adobe Commerce fournit aux retailers des informations détaillées sur l'évolution rapide des attentes des consommateurs, ainsi que des conseils pour les satisfaire.

[Lire le rapport](#)

À propos de l'étude

Cette étude a été menée en octobre et en novembre 2021. Nous avons interrogé 9 565 consommateurs âgés d'au moins 18 ans afin de déterminer comment leurs comportements d'achat en ligne ont évolué au cours des 12 derniers mois. Originaires de 12 pays de la zone EMEA, ces participants avaient effectué des achats en ligne au cours des trois derniers mois.

À propos d'Adobe Commerce

Adobe Commerce, composant d'Adobe Experience Cloud, est la solution de commerce de référence pour les cas d'usage B2C, B2B et hybrides. Elle a été qualifiée de « leader » dans les éditions 2020 de l'étude « Magic Quadrant for Digital Commerce » de Gartner et du rapport « Forrester Wave for B2B Commerce ». Adobe Commerce, optimisé par Magento, dispose d'une offre solide de solutions omnicanal dans le cloud qui permettent aux cybermarchands d'intégrer des expériences d'achat digitales et physiques avec succès.

Adobe Commerce est la première plateforme de e-commerce utilisée par les retailers en ligne du classement « Digital Commerce 360 Top 1000 » pour la dixième année consécutive et par les acteurs du « Top 500 Guides » pour l'Europe et l'Amérique latine. Adobe Commerce s'appuie sur un vaste réseau international de partenaires en solutions et technologies, une communauté de développeurs très active à travers le monde et une robuste marketplace e-commerce d'extensions disponibles en téléchargement sur Magento Marketplace.

Pour de plus amples informations, visitez le site business.adobe.com/fr