

Santé et beauté : le point sur les achats en ligne

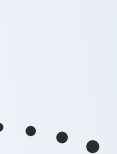
Le monde du e-commerce n'a pas cessé d'évoluer au cours des 12 derniers mois, de même que les souhaits et les besoins des clients.

La santé ayant pris de plus en plus d'importance pour nombre d'entre eux, l'accessibilité en ligne des produits de ce secteur n'a jamais été aussi recherchée. Comment les retailers peuvent-ils répondre à cette attente ?

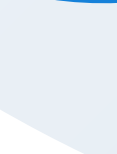
Pour le savoir, Adobe Commerce a mené une étude auprès des consommateurs de la zone EMEA ayant acheté des produits de santé et de beauté en ligne au cours des trois derniers mois. Nous vous présentons nos découvertes.

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

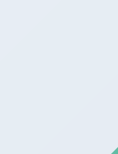
La confiance dans les achats en ligne augmente, les consommateurs ayant la volonté d'adopter la nouveauté.



Les consommateurs reviennent plusieurs fois sur un site web avant de concrétiser leurs achats.

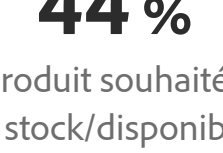


Les acheteurs sont plus attentifs, d'où la nécessité de créer des interactions empathiques.



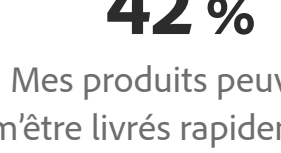
Les raisons qui incitent à cliquer sur « Acheter » :

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



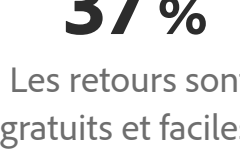
44 %

Le produit souhaité est en stock/disponible.



42 %

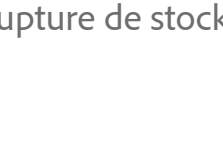
Mes produits peuvent m'être livrés rapidement.



37 %

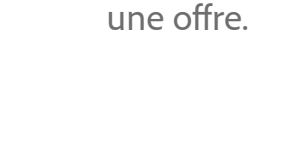
Les retours sont gratuits et faciles.

Quels facteurs encouragent des achats rapides ?



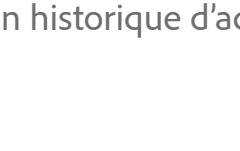
52 %

Je suis averti qu'un produit sera bientôt en rupture de stock.



34 %

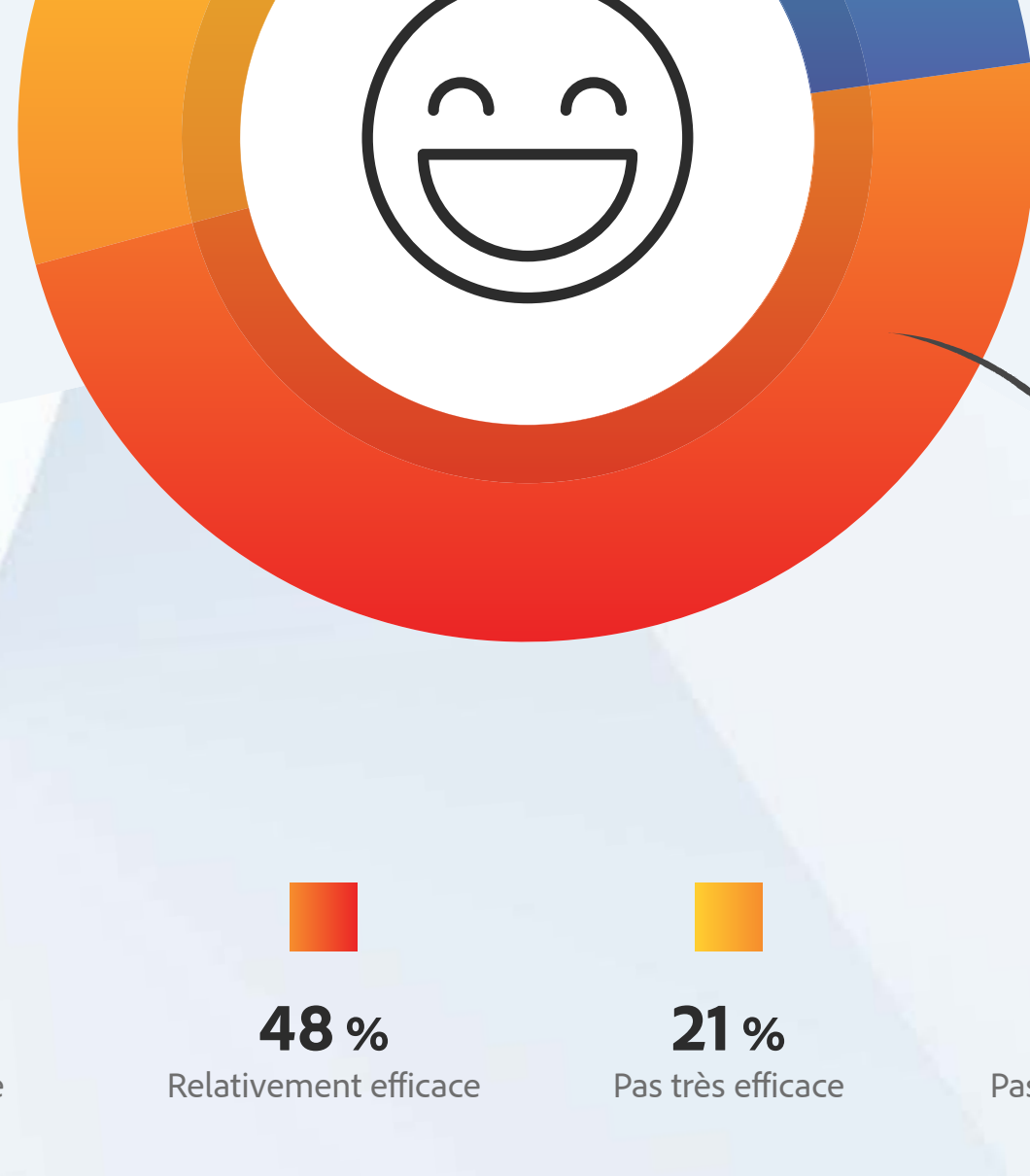
Le commerçant me signale une vente ou une offre.



32 %

Les produits recommandés par le site web sont basés sur mon historique d'achat.

La qualité des achats en ligne : quelle est l'efficacité des expériences client conçues par les retailers de produits de santé et de beauté ?



Compte tenu du choix qui leur est proposé, les consommateurs attendent de meilleures expériences d'achat en ligne :

75 %

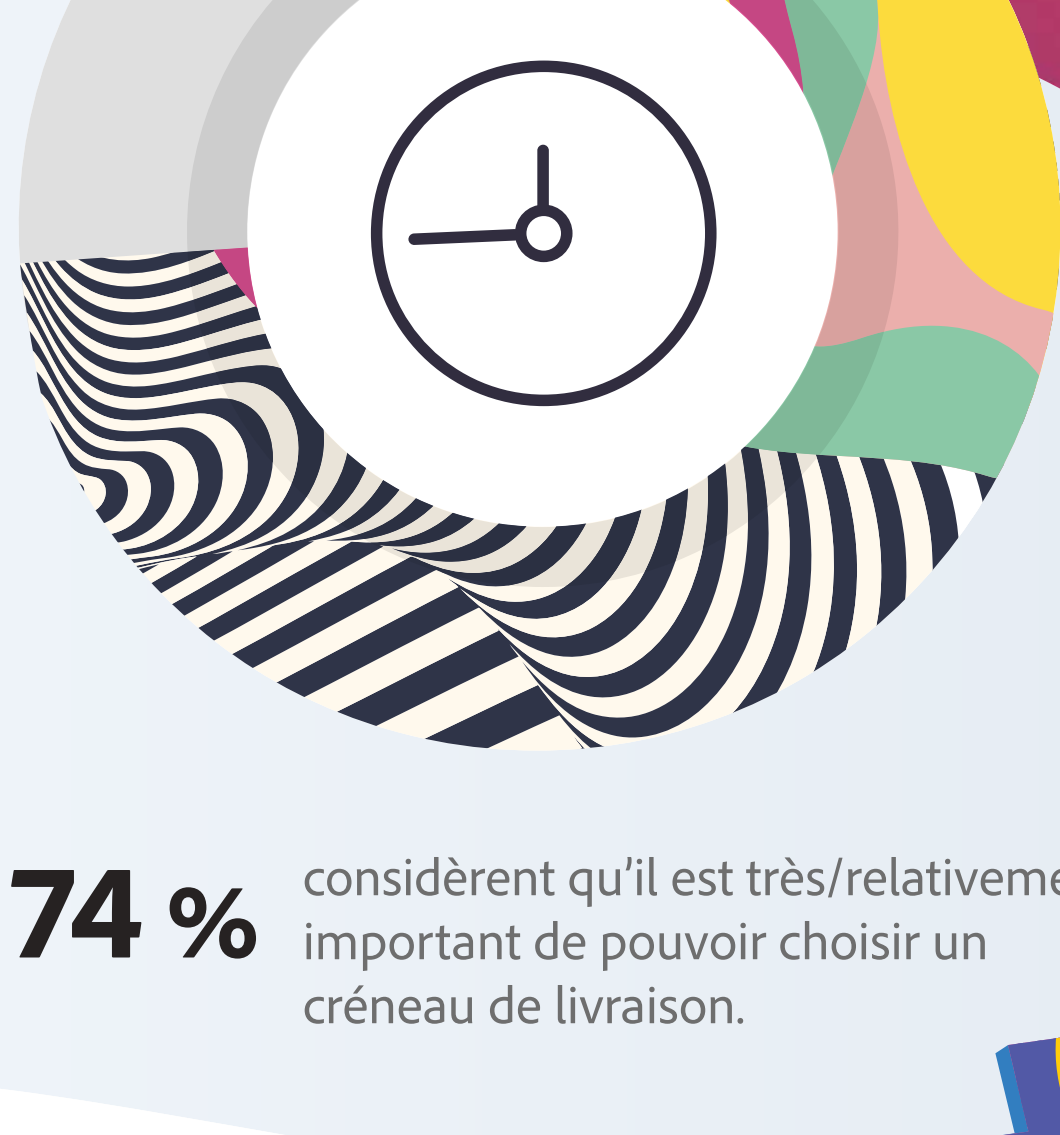
visitent un site web plusieurs fois avant de concrétiser un achat.

Plutôt que de payer une livraison rapide, les acheteurs de produits de santé préfèrent patienter et profiter d'une livraison gratuite.

Options de livraison préférées :



Mais ils apprécient la certitude :



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