



Source : Végépolys

Parcours d'achat du consommateur : vers l'omnicanal

Anna Pineau¹

1. Responsable Réseau des Adhérents & Croissance des entreprises, VEGEPOLYS

Oratrice : Anna PINEAU

Le comportement des clients qui évolue sans cesse. L'abondance des canaux médiatiques amplifiés par les outils numériques permettent de se renseigner, comparer et acheter à tout moment et partout : un magasin physique, une boutique e-commerce, une marketplace sur supports fixes ou mobiles... La diversité de l'offre commerciale se base désormais pas uniquement sur la gamme et l'offre produit, mais également sur la flexibilité du parcours d'achat et l'expérience offerte au client.

Comment se repérer dans cette diversité ? Quelle est le comportement et la préférence du consommateur ?

Face aux interrogations des acteurs des filières du végétal sur la manière de s'y adapter afin de mieux capter leur clientèle, VEGEPOLYS a engagé pour la première fois une étude permettant de connaître de manière représentative le comportement d'achat clients en matière de végétaux d'ornement.