

# Udsalget er kun et museklik væk

Nettet har ændret forbrugernes adfærd. For på nettet er der næsten altid gode tilbud, og det har givet forbrugerne magt.

EDITH RASMUSSEN | edith.rasmussen@jp.dk

**D**en lille fotohandler og den lokale radioforhandler bliver de store tabere i en tid, hvor prisen er den vigtigste parameter. Og sådan er det blevet i dag, mener ekstern lektor i salgpsykologi på Niels Brock Copenhagen Business College Mads Dahl-Larsen.

»Internettet har inden for de seneste fem år været medvirkende til, at forbrugerne har ændret adfærd fra det fællesskabsorienterede til det individualistiske forbrug. Tidligere kunne man godt få folk til at betale lidt ekstra hos de lokale butikker, men det kan man ikke længere. I dag er vi bare et museklik fra de gode tilbud,« siger han.

Forbrugerne er blevet meget prisbevidste, og de færreste køber noget til fuld pris. Men man forventer stadig den samme høje service.

»Hvis jeg skal have en skjorte eller et par sko, så finder jeg dem på tilbud på nettet og forventer, at den lokale forhandler er villig til at sælge til samme pris og samtidig tilbyde både bedre service og support,« siger Mads Dahl-Larsen.

Men det kan de mindre butikker naturligvis ikke. De slås med både husleje og lønninger til det ansatte servicepersonale. Men det er forbrugerne ligeglade med. Derfor ser vi i dag en tendens til, at flere og flere mindre specialbutikker må give op, mener han.

## Servicesnyltere

»Forbrugerne har fået Facebook-adfærd, hvor man skøjter hen over det hele. En individualistisk adfærd. Jeg kan give et eksempel fra en it-virksomhed, som jeg var medejer af, og som solgte computere. På et tidspunkt havde Bilka tilbud på nogle computere, som vi også solgte. Så skrev en kunde til os for at få support til sin computer, som han havde købt i Bilka. Manden kunne ikke forstå, hvorfor vi ikke kunne hjælpe ham.«

Sådanne forbrugere har fået betegnelsen servicesnyltere, og dem forsøger de fysiske butikker at komme til livs f.eks. ved at indføre servicegebyr, som man får refunderet, hvis man køber produktet i butikken.

I USA er man begyndt at fjerne mærkater fra tøj og andre varer, så forbrugerne ikke kan sammenligne priser over nettet via deres mobiltelefon. Sådanne panikløsninger tror Mads Dahl-Larsen dog ikke på. Men i sidste ende kan tilbudsmentaliteten komme til at dræbe detailhandlen i de mindre provinsbyer, mener han.

»De lider allerede under, at vi bare vil have alt så billigt som muligt. Tilsyneladende er forbrugerne helt ligeglade,« siger han.

## Snusfornuftige forbrugere

Seniorkonsulent i Retail Institute Mette Skovgaard Frich er enig i, at nettet har været med til at gøre forbrugerne mere prisbevidste, men hun tror ikke på, at forbrugerne er ligeglade med de mindre butikker. De er blot snusfornuftige. Men de skal gøres opmærksomme på konsekvenserne af udviklingen. Og butikkerne skal blive bedre til at slå på deres styrker og gøre det til en oplevelse at gå i butikker.

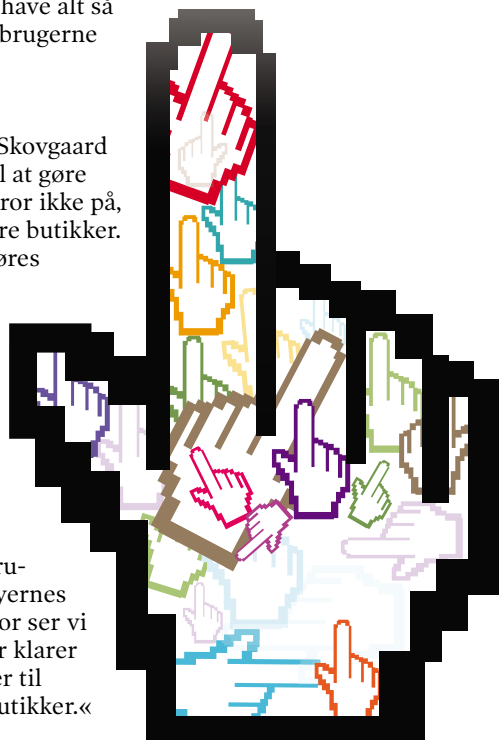
»Nettet har erobret stadigt flere markedsandele, men hvis man ser på tendensen i USA, hvor udviklingen er længere fremme, foretrækker kunderne alligevel de fysiske butikker. Desværre bliver de ofte skuffede,« siger hun.

»Det er rigtigt, at nettet har gjort forbrugerne mere prisbevidste. Og at provinsbyernes butikker lider under konkurrencen. Derfor ser vi en tendens til flere kædebutikker. De, der klarer sig bedst i fremtiden, vil være dem, der er til stede både på nettet og fysisk i form af butikker,« mener Mette Skovgaard Frich.

**Forbrugerne har fået Facebook-adfærd, hvor man skøjter hen over det hele. En individualistisk adfærd.**

Mads Dahl-Larsen, lektor, Niels Brock Copenhagen Business College

Det er let, og det er som oftest billigst at handle på nettet, men vi bør måske tænke os om, hvis vi vil beholde vores fysiske butikker.



**SPAR FRAGTEN!**  
Bestil på nettet og afhent i én af vores over 40 forretninger, fordelt over hele landet.  
[www.vinspecialisten.dk](http://www.vinspecialisten.dk)

**VIN | SPECIALISTEN**  
VINE FRA H.J. HANSEN

- ALT HVAD DU BEHØVER AT VIDE OM VIN



*Hjertelig tillykke med Jubilæet...*

Vi ønsker Hendes Majestæt Dronning Margrethe den II stort tillykke med 40 års jubilæet som regent.

Nu kan du også nyde lørdag aften i selskab med Dronningen.

**CHATEAU DE CAYX**

VIN DU PRINCE DE DANEMARK

*Eksklusiv Nyhed...*

**SAMLEROBJEKT**

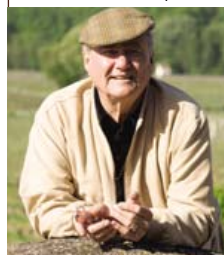
**2007 CUVÉE JUBILÉE**

Specialudvalgt til fejringen af Hendes Majestæt Dronning Margrethes 40 års jubilæum som regent.

Unik årgang – unik anledning – og der er kun fremstillet i alt 5.000 flasker i serien. Alle fortløbende nummererede.

**165,-**

*Vi vil have, at du også prøver, hvor god denne er blevet!*



**SPAR 40,-**

**2008 CHÂTEAU DE CAYX ROUGE**  
AOC, CAHORS

★★★★★ 5 STJERNER i Berlingske:

"Fin balance mellem vildskab og råfrugt. Langt bedre end sit rygte."

**BERLINGSKE**

★★★★★★ 6 af 6 STJERNER af Mads Jordansen på [www.winelab.dk](http://www.winelab.dk):

"Sådan skal Malbec fra Cahors laves!"

Normalt 135,-

**JANUAR PRIS 95,-**

**H.J. HANSEN VIN A/S**  
GRUNDLAGT 1829

**MAD&VIN**  
Magasin

**KOM IND I EN AF VORES MANGE BUTIKKER OVER HELE LANDET:**

**SJÆLLAND:** Espergerde, Frederiksberg, Gilleleje, Glostrup, Hillerød, Hørsholm, København K, København S, København Ø, Køge, Lyngby, Skælskør, Slangerup.

**FYN:** Assens, Bogense, Middelfart, Nyborg, Odense C, Odense V, Ringø og Svendborg.

**JYLLAND:** Billund, Brønderslev, Esbjerg, Fredericia, Haderslev, Herning, Hobro, Holstebro, Horsens, Kolding N, Kjellerup, Lemvig, Randers, Silkeborg, Skagen, Skive, Søby, Tønder, Vejle, Viborg, Viby, Århus C, Århus V, Aabenraa og Aalborg.

Alle tilbuddene er gældende så længe lager haves, dog senest t.o.m. 31. januar 2012.

Find nærmeste forhandler:

Forbehold for trykfejl og udsolgte varer.  
HUSK: Vinspiration Januar 2012 er udkommet.  
Kataloget kan hentes hos nærmeste vinhandler eller bestilles på [vin@hjhanzen.dk](mailto:vin@hjhanzen.dk).

Klik ind på [www.vinspecialisten.dk](http://www.vinspecialisten.dk) eller scan her...

