

RYNEK RTV I AGD

GAZETA
FINANSOWA
10-16 kwietnia 2015 r.

Handel elektroniczny motorem rozwoju branży RTV AGD



Segment RTV, AGD i sprzętu elektronicznego jest jednym z najbardziej rozwiniętych rynków w Polsce, w którym są obecni wszyscy znaczący gracze na świecie. Największe sklepy internetowe całego rynku e-commerce w naszym kraju działają właśnie w branży RTV AGD. Liderem nieustannie pozostaje www.euro.com.pl odwiedzany przez ponad 3 mln klientów w ciągu miesiąca.

Jarosław Jasiński

Wartość e-handlu w 2015 r. osiągnęła 33 mld zł, co z roczną dynamiką wzrostu na poziomie 16-17 proc. daje Polsce drugie miejsce na liście najszybciej rozwijających się krajów w Europie. Tendencja wzrostu jest tak zdecydowanie zarysowana, że możemy mówić wręcz o zmianie trendu i zachowań zakupowych wśród Polaków. W bieżącym roku większość rodaków (57 proc.) zadeklarowała, że częściej będzie robić zakupy w sklepach internetowych niż w tradycyjnych.

Zakup telewizora w internecie

Pomimo że prawie 70 proc. wartości rynku RTV AGD generują sieci sklepów, bardzo dynamicznie rośnie kanał sprzedaży internetowej, który wynosi ponad 16 proc. Handel elektroniczny obejmuje sklepy internetowe, także te

prowadzone przez największe sieci, oraz serwisy aukcyjne, z Allegro jako największym na czele. Warto jeszcze dodać, że segment RTV AGD należy do grupy rynków o wysokiej konsolidacji, gdzie dziesięć największych detalistów generuje dwie trzecie wartości całej sprzedaży. Według danych Magapanel zasięg e-sklepów z segmentu RTV/AGD/Foto/Komputery przekroczył poziom 6 mln użytkowników i jest to najczęściej odwiedzana grupa sklepów internetowych w Polsce. Sam sprzęt elektroniczny stanowi aż 28 proc. ogólnej sprzedaży w internecie, największym zainteresowaniem cieszą się tutaj telewizory LED oraz ekspresy do kawy. Z badań wynika, że elektronika jest trzecią pod względem popularności kategorią produktów w polskim e-commerce (pierwsze miejsce to odzież i obuwie), ale to na sprzęt RTV AGD klienci wydają najwięcej, bo średnio aż 590 zł.

Zalety

Przewaga e-handlu wynika z kilku czynników ściśle związanych z charakterystyką samego internetu. Oto konsument, nie ruszając się z domu, może dokonać zakupu niemal w dowolnym sklepie. Trzeba przy tym pamiętać, że rozwiązanie to jest szczególnie korzystne dla mieszkańców mniejszych miejscowości, w których często nieobecne są duże sieci. Taki nieograniczony wybór pozwala dokonać optymalnego zakupu, w którym klient kieruje się najbardziej atrakcyjną ofertą. Zalety sprzedaży elektronicznej potwierdzają także badania, według których Polacy najbardziej cenią ją z dwóch powodów: oszczędności czasu i korzystnych cen. Bardzo ważna jest również wygoda związana z dostawą towaru do domu oraz wręcz nieograniczony wybór produktów.

Opisując sprzedaż internetową sprzętu RTV AGD trzeba wspomnieć także o istotnej roli, jaką odgrywają tzw. porównywarki cen stanowiące jedno z najbardziej popularnych źródeł informacji na temat sprzętu. To właśnie one podczas internetowych zakupów pozwalają oszczędzić czas i pieniądze. Inny aspekt wymie-

niany przez e-klientów jako ważny to możliwość komunikacji przez internet ze sprzedawcą. Wykorzystuje się tutaj różne kanały takie jak poczta elektroniczna, która jest często rozszerzana o wykorzystanie komunikatorów i pogawędzek (popularne czaty).

Obawy

Opisując zalety e-handlu warto wspomnieć także o obawach klientów związanych z tą formą zakupów. Najczęściej wątpliwości związane są z otrzymaniem produktu innego niż zamówiony, uszkodzonego w czasie transportu oraz z próbą oszustwa lub wyłudzenia. Część osób zniechęca również koszt przesyłki, niepewność, czy zamówiony towar dotrze na czas oraz brak możliwości obejrzenia samego towaru.

Można jednak stwierdzić, że jakość usług na rynku handlu elektronicznego z każdym rokiem rośnie. Jest to na pewno efekt dużej konkurencji w branży RTV AGD, która wręcz zmusza producentów i dystrybutorów do intensywnego rozwijania sieci sprzedaży w internecie.

Autor jest założycielem i właścicielem firmy konsultingowej działającej w branży IT – SuperNova Interactive