

- [Accueil](#) >
- [Actualités](#) >
- [Archives 2023](#) >
- Frans Muller (Ahold Delhaize) : « Le commerce électronique...

Frans Muller (Ahold Delhaize) : « Le commerce électronique rend les clients plus fidèles »

Catégorie

Actualité

Publication

11/12/2023

Frans Muller (Ahold Delhaize) : « Le commerce électronique rend les clients plus fidèles »

D'ici 2025, le commerce électronique d'**Ahold Delhaize** devrait devenir rentable, selon le PDG Frans Muller. Mais surtout, les achats en ligne attireront les clients et les rendront plus fidèles.

Un aimant à clients

Le marché de l'épicerie en ligne évolue encore beaucoup plus vite qu'on ne le pensait, déclare Frans Muller, PDG d'Ahold Delhaize, à la FD. Le détaillant veut se concentrer sur les clients qui viennent chercher dans les

magasins les produits commandés en ligne : après tout, les marges bénéficiaires sur ces commandes sont plus élevées que sur les livraisons à domicile. C'est en partie pour cette raison que le groupe [a récemment vendu à Getir](#) son service de livraison de produits alimentaires en ligne **FreshDirect**, basé à New York.

Selon M. Muller, le commerce électronique devrait être rentable pour Ahold Delhaize d'ici à 2025, mais il ajoute que la réalisation de bénéfices avec les courses en ligne n'est pas une fin en soi : « Une fonction très importante du commerce électronique [est de faire en sorte que les clients reviennent chez vous, qu'ils soient plus fidèles](#). C'est ainsi que le commerce en ligne peut accroître la rentabilité. » Il compare cette fonction à celle d'un rayon comme celui du poisson frais dans les magasins : il peut parfois être déficitaire, mais il agit comme un aimant pour attirer les clients.

[Source : Retail Detail](#)

[Retour aux actualités](#)