

Етухале Ангула, Валенсія Меліса Зулу

Розв'язання проблеми «смерті» роздрібно́ї торгівлі одягом через атмосферу торговельного закладу та враження клієнтів

Загроза онлайн-торгівлі спонукає роздрібних торговців впроваджувати інновації та створювати таку атмосферу свого закладу, щоб спонукати незабутні враження від шопінгу, ефективно конкурувати та утримувати клієнтів. У дослідженні, по-перше, визначаються фактори атмосфери торговельного закладу, які покращують враження від шопінгу, а по-друге, досліджуються гіпотетичні взаємозв'язки між атмосферою торговельного закладу (освітлення, музика, планування і взаємодія зі співробітниками) і досвідом клієнтів. Крім того, також вивчається вплив досвіду клієнтів і наміру повторної купівлі. Проведене самостійне опитування, і зібрані дані від 390 респондентів, які регулярно відвідують фізичні торговельні заклади одягу у місті Йоганнесбург, Південна Африка. Результати опитування проаналізовані за допомогою статистичного пакету соціальних наук (SPSS) для збору описової статистики. Для аналізу взаємозв'язків застосоване моделювання структурних рівнянь на основі коваріації (CB-SEM). Результати свідчать, що планування торговельного закладу, освітлення та взаємодія з співробітниками є важливими елементами для створення приємних вражень ($\beta = 0,163$, $p = 0,05$; $\beta = 0,207$, $p = 0,01$; $\beta = 0,293$, $p = 0,001$). Також встановлено, що споживачі сприймають музику як менш ефективну змінну для поліпшення їх вражень від шопінгу ($\beta = 0,048$, $p = ns$). Більш того, результати свідчать, що збагачення досвіду клієнтів стимулює повторний шопінг ($\beta = 0,745$, $p = 0,001$). Результати вказують, що інновації в середовищі торговельні заклади повинні базуватися на плануванні закладу, освітленні та контактах з співробітниками для створення привабливих вражень. Це дослідження збагачує огляд літератури щодо споживчих та роздрібних послуг.

Ключові слова: дизайн, середовище, соціальний, досвід фізичного шопінгу, купівельна поведінка, Південна Африка

Класифікація JEL: M30, M31, M37



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії [Creative Commons Attribution 4.0 International license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.