

ANALYST VIEW+

Das Ende eines Mythos

Anwender nennen überraschende Gründe, warum sie nicht online kaufen.

Online gekaufte Waren sind knapp 20 Prozent der amerikanischen und englischen Online-Shopper zu teuer. An zweiter Stelle rangieren die langen Lieferzeiten bei den Engländern, wohingegen sich die amerikanischen Kunden von den schlechten Erfahrungen bei ihrer ersten Bestellung leiten lassen und die Finger vom Einkaufsparadies Online-Shop lassen. Das sind Ergebnisse aus der Studie Profit or Pain, die die Hewson Group dieses Jahr durchgeführt hat. Die Basis für diese Untersuchung bildeten 1315 Befragte, die durchschnittlich mehr als 2000 Pfund beziehungsweise knapp 2700 Dollar auf ihren Top-Drei-Sites pro Jahr ausgeben.

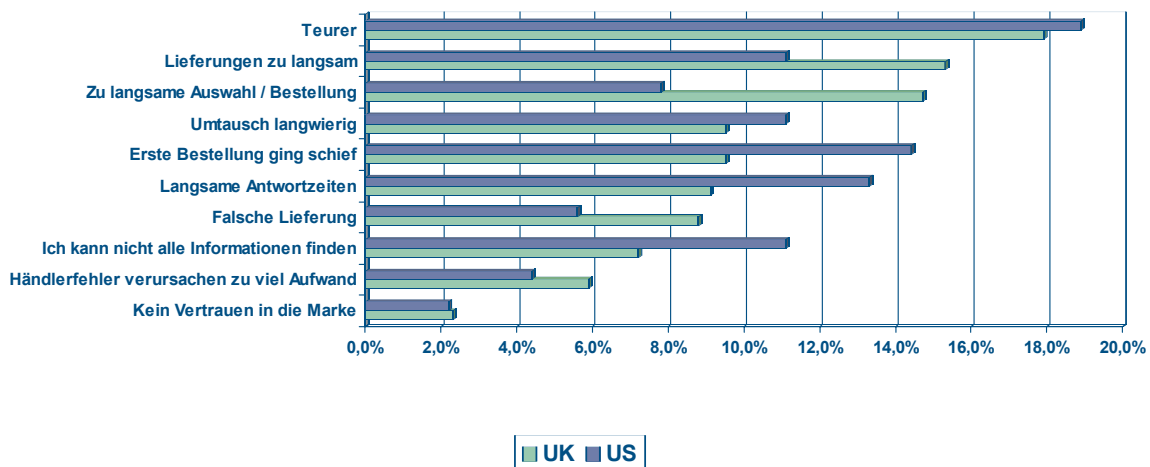


Abbildung 1: Warum Kunden nicht online einkaufen, n = 1315

Wie wenig sich die Shop-Betreiber mit den Vorteilen des Mediums auseinandergesetzt haben, müssen insbesondere die Briten erfahren. 15 Prozent geben an, dass es ihnen zu lange dauert, bis sie die Produkte gefunden, geordert und bezahlt haben, die sie suchen. Mehr als sieben Prozent der Engländer und über elf Prozent der amerikanischen Internet-Käufer beschwerten sich, dass sie nicht alle benötigten Informationen finden können.

Jeder zehnte englische Online-Shopper und sogar mehr als 13 Prozent der Amerikaner sind verärgert über zu lange Antwortzeiten auf ihre E-Mail- und Telefon-Anfragen.

Einmal verlorene Kunden sind nur schwer zurück zu erobern, hat die Umfrage ergeben. Knapp zehn Prozent der englischen und fast 15 Prozent der amerikanischen Kunden sind so verärgert, wenn ihre erste Bestellung beim Online-Shop schief läuft, dass sie diesen Shop meiden. Ebenfalls ein Ärgernis stellt die Rückabwicklung der Produkte. Gut jeder zehnte ärgert sich über lange Rückabwicklungszeiten und langsame Rücküberweisungen.

Naujoks & Collegen

Naujoks & Collegen bietet seinen Kunden unabhängige und objektive Beratung und Marktforschung. Das Team hat sich auf Hersteller- und Anwenderberatung in den Themengebieten Customer Relationship Management (CRM), Supply Chain Management (SCM) und Enterprise Resource Planning (ERP) spezialisiert. Naujoks & Collegen ist Teil des europäischen Netzwerks der Hewson Group. Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an Frank Naujoks, entweder per Telefon unter +49 (0) 221 977 52 36 oder per E-Mail naujoks@naujoks-collegen.de