Bitkom e.V. |

Kundendienst der Online-Händler bekommt gute Noten

- Neun von zehn Online-Einkäufer machen positive Erfahrungen
- Häufigstes Problem: Unerwünschte Werbung nach Online-Kauf
- Verspätete Warenlieferungen sind selten

Berlin, 28. Februar 2017 - Problem erkannt, Problem gebannt: Wenn Schwierigkeiten beim Online-Shopping auftreten, werden sie zur großen Zufriedenheit der Kunden beseitigt. Neun von zehn Online-Shoppern (87 Prozent) geben dem Problem-Management der Händler gute Noten. 10 Prozent bewerten es sogar als sehr gut. Das hat eine repräsentative Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.114 Online-Einkäufern ergeben. „Im E-Commerce ist die Konkurrenz nur einen Mausklick entfernt. Eine optimale Kundenbetreuung hilft dabei, sich von den Wettbewerbern zu unterscheiden und sich einen treuen Kundenstamm aufzubauen“, sagt Bitkom-Handelsexpertin Julia Miosga. „Sollten Schwierigkeiten beim Online-Kauf auftreten, ist ein gutes Problem-Management deshalb unabdingbar.“

Der Kundendienst der Online-Händler bekommt von den Kunden sehr gute Noten. Ein Drittel (34 Prozent) kann sich über den Service gar nicht beklagen, weitere 52 Prozent sehen dazu nur äußerst selten einen Grund. Lediglich 6 Prozent der Einkäufer beklagen, dass sie es häufig mit mangelndem Service zu tun haben.

Und wann ist der Kundenservice besonders wichtig? Das größte Problem beim Online-Shopping ist für die Kunden, nach dem Kauf mit Werbung überhäuft zu werden. 44 Prozent der Käufer passiert dies hin und wieder, 34 Prozent sogar häufig. Andere Probleme, wie verspätete Warenlieferungen, sind dagegen eher selten. Nur 10 Prozent mussten sich darüber bislang öfter ärgern. Mit fehlerhafter oder beschädigter Ware und Ware, die nicht der Beschreibung entsprach, haben lediglich 3 beziehungsweise 8 Prozent der Online-Einkäufer häufig zu tun.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.166 Internetnutzer ab 14 Jahren befragt, darunter 1.114 Online-Einkäufer. Die Umfrage ist repräsentativ.

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Kundendienst-der-Online-Haendler-bekommt-gute-Noten.html***