Bitkom e.V. |

Gut beraten im Online-Shop

- **Jeder vierte Käufer hat schon einmal eine Beratung im Online-Shop genutzt**
- **Mehr als neun von zehn Nutzern waren damit zufrieden**

Berlin, 28. Februar 2019 - Online-Shops sind alles andere als unpersönlich: Eine individuelle Beratung ist auch digital möglich – per Telefon, Mail, Chat oder Social Media. Jeder vierte Online-Käufer (23 Prozent) hat sich schon einmal von den Mitarbeitern eines Online-Shops zu seinem Einkauf beraten lassen. Vor drei Jahren waren es noch 19 Prozent. Von dieser Gelegenheit machen überdurchschnittlich häufig Männer Gebrauch. 27 Prozent der männlichen Befragten und 19 Prozent der weiblichen haben diese Möglichkeit schon einmal genutzt. Das hat eine repräsentative Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.086 Internetnutzern ab 14 Jahren ergeben. Außerdem lassen sich Jüngere online eher beraten als Ältere. Bei den 14- bis 29-Jährigen haben 26 Prozent schon einmal von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, sich telefonisch, per Chat oder Social Media beraten zu lassen. In der Altersgruppe der 30- bis 49-Jährigen sind es 25 Prozent, bei den 50- bis 64-Jährigen 18 Prozent und bei der Generation 65 Plus 20 Prozent. „Immer mehr Online-Shops suchen nach Möglichkeiten, um sich von der Masse abzugrenzen und einen besonderen Service für die Kunden anzubieten. Die Beratung ist dabei ein wichtiger Faktor, um in die Gunst der Konsumenten zu kommen und diese noch intensiver an sich zu binden“, sagt Bitkom-Handelsexpertin Julia Miosga. Ein Trend sei außerdem das sogenannte Curated Shopping. „Curated Shopping kombiniert die Bequemlichkeit von Online-Shopping mit der persönlichen Beratung des Fachhandels“, so Miosga. „Der Kunde muss vor dem Kauf Fragen zu seinen persönlichen Vorlieben beantworten und bekommt dann – nach einer individuellen Beratung etwa durch einen Stilberater oder einen Sommelier – eine personalisierte Auswahl an dazu passenden Produkten wie zum Beispiel Kleidung oder Wein zugesandt. Was nicht gefällt, kann unkompliziert zurückgeschickt werden.“

Beratung von Online-Shops schneidet gut ab

Sechs von zehn Online-Käufern (60 Prozent, 2016: 55 Prozent), die eine persönliche Beratung des Online-Shops schon einmal genutzt haben, haben dies telefonisch gemacht. Beinahe ebenso viele Befragte, aber deutlich weniger als noch vor drei Jahren (59 Prozent, 2016: 70 Prozent) nutzten dafür das Kontaktformular oder taten dies per Mail. Zugenommen hat dafür der Text-Chat, den 53 Prozent der Befragten schon einmal dafür verwendet haben (2016: 46 Prozent). Auch per Video-Chat oder –Telefonat (14 Prozent) und in den sozialen Netzwerken (10 Prozent, 2016: 13 Prozent) werden die Online-Shops zur Beratung kontaktiert.

Die Zufriedenheitswerte mit der Beratungsleistung der Online-Shops bleiben auf einem sehr hohen Niveau. So sagen vier von zehn Befragten, (40 Prozent, 2016: 40 Prozent), dass sie mit der Beratung sehr zufrieden waren. 54 Prozent (2016: 55 Prozent) geben an, dass sie eher zufrieden waren. Lediglich 5 Prozent waren weniger zufrieden.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.086 Internetnutzer ab 14 Jahren, darunter 1.054 Online-Käufer, befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Haben Sie sich schon einmal von den Mitarbeitern eines Online-Shops zu Ihrem Online-Einkauf beraten lassen?“, „Welche der folgenden Kontaktmöglichkeiten haben Sie zur persönlichen Beratung im Online Shop genutzt?“ und „Wie zufrieden waren Sie mit der Beratungsleistung durch den Online-Shop?“

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/Gut-beraten-im-Online-Shop***