Bitkom e.V. |

Jeder Fünfte setzt auf Beratung in Online-Shops

- **20 Prozent haben schon einmal eine Beratung in einem Online-Shop genutzt**
- **Chatbots zum Teil nicht von echten Mitarbeitern zu unterscheiden**

Berlin, 23. April 2020 - Ob Hilfe bei der Produktsuche, ergänzende Tipps oder Fragen zu Details und Spezifikationen: Jeder fünfte Online-Shopper (20 Prozent) hat schon einmal eine individuelle Beratung beim Einkauf im Internet genutzt. Ganz vorn liegt dabei die Nutzung von Telefonberatungen oder Rückrufaktionen: 61 Prozent derjenigen, die sich online beraten lassen, greifen darauf zurück. Ebenso beliebt ist eine Shopping-Beratung per Mail, die 60 Prozent nutzen. Gechattet wird ebenfalls gern: 59 Prozent haben bereits mit einem Mitarbeiter eines Online-Shops gechattet und 22 Prozent mit einem Chat-Bot. Jeder Siebte (14 Prozent) hat sich zwar per Text-Chat beraten lassen, konnte aber im Nachhinein nicht sagen, ob ein echter Mensch oder ein programmierter Bot die Antworten gegeben hat. „Gerade während der Corona-Krise bestellen viele Menschen im Internet. Dabei müssen sie auf eine Beratung wie im stationären Handel nicht verzichten“, sagt Bitkom-Handelsexperte Florian Lange. „Die Unternehmen bieten heute meist viele unterschiedliche Kanäle an, über die Kunden mit ihren Mitarbeitern Kontakt aufnehmen können. Chat-Bots kommt dabei seit einigen Jahren eine besondere Bedeutung zu: Sie beantworten häufig gestellte Fragen, sind rund um die Uhr erreichbar und sie entlasten die menschlichen Mitarbeiter.“

Jeweils 17 Prozent der Online-Shopper, die eine Online-Beratung in Anspruch nehmen, nutzen dafür die sozialen Medien oder Messenger-Dienste. Video-Chats werden zu diesem Zweck bisher von nur 7 Prozent genutzt. Insgesamt lassen sich Männer (23 Prozent) eher online beraten als Frauen (17 Prozent) – und Jüngere eher als Ältere. Bei den 14- bis 29-Jährigen haben 22 Prozent der Online-Shopper 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 23 Prozent, bei den 50- bis 64-Jährigen 17 Prozent und bei der Generation 65 Plus 14 Prozent.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom im November 2019 durchgeführt hat. Dabei wurden 1.087 Internetnutzer ab 16 Jahren, darunter 1.024 Online-Käufer, online befragt. Die Fragen lauteten: „Haben Sie sich schon einmal von den Mitarbeitern eines Online-Shops zu Ihrem Online-Einkauf beraten lassen?“ und „Welche der folgenden Kontaktmöglichkeiten haben Sie zur persönlichen Beratung im Online Shop genutzt?“. 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/Jeder-Fuenfte-setzt-auf-Beratung-in-Online-Shops***