

Trends im Online-Shopping

Achim Berg | Bitkom-Vizepräsident

Berlin, 13. August 2015

bitkom

ACK
DAY

Fast jeder Internetnutzer kauft im Internet ein

Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten im Internet etwas gekauft?

2014



94%

Ja

2015



98%

Internetnutzer ab 65 Jahren,
die online shoppen

88%

2014

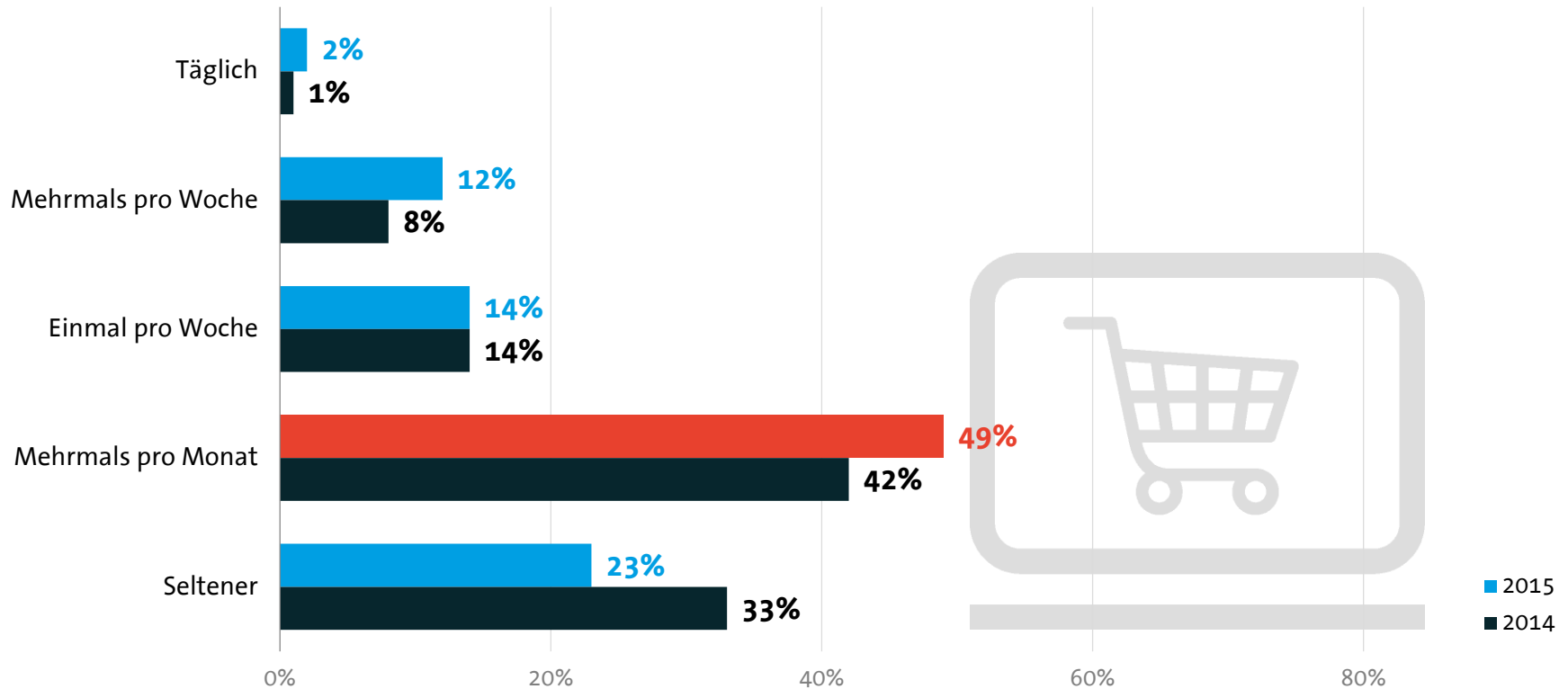
97%

2015

Entspricht **77%**
der Bevölkerung ab 14 Jahren
und 54 Millionen Bundesbürgern

Online-Shopper kaufen immer häufiger im Netz ein

Wie häufig kaufen Sie in der Regel im Internet ein?



Online-Handel punktet mit Komfort, guten Preisen und Angebot

Warum kaufen Sie lieber im Internet bzw. lieber im Geschäft ein?

Online-Handel

Ich bin unabhängig von
Ladenöffnungszeiten **71%**

Die Produkte sind online
günstiger als im Geschäft **59%**

Das Angebot ist online
größer als im Geschäft **56%**

Ich kann mir die Waren
liefern lassen **37%**

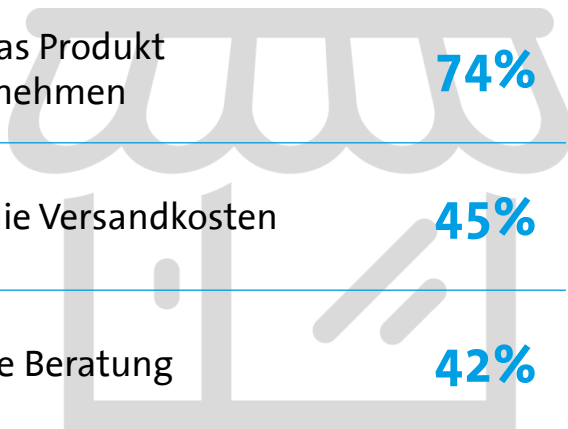
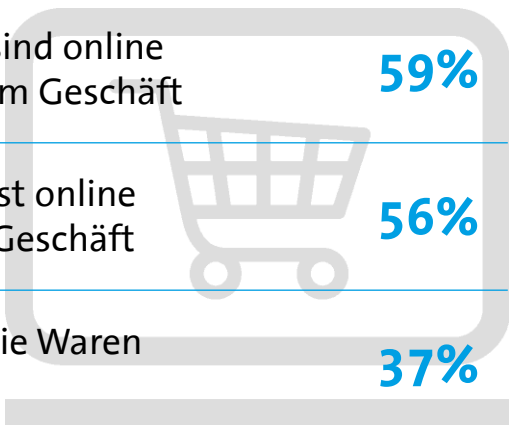
Stationärer Handel

Ich kann das Produkt
anfassen und testen **75%**

Ich kann das Produkt
sofort mitnehmen **74%**

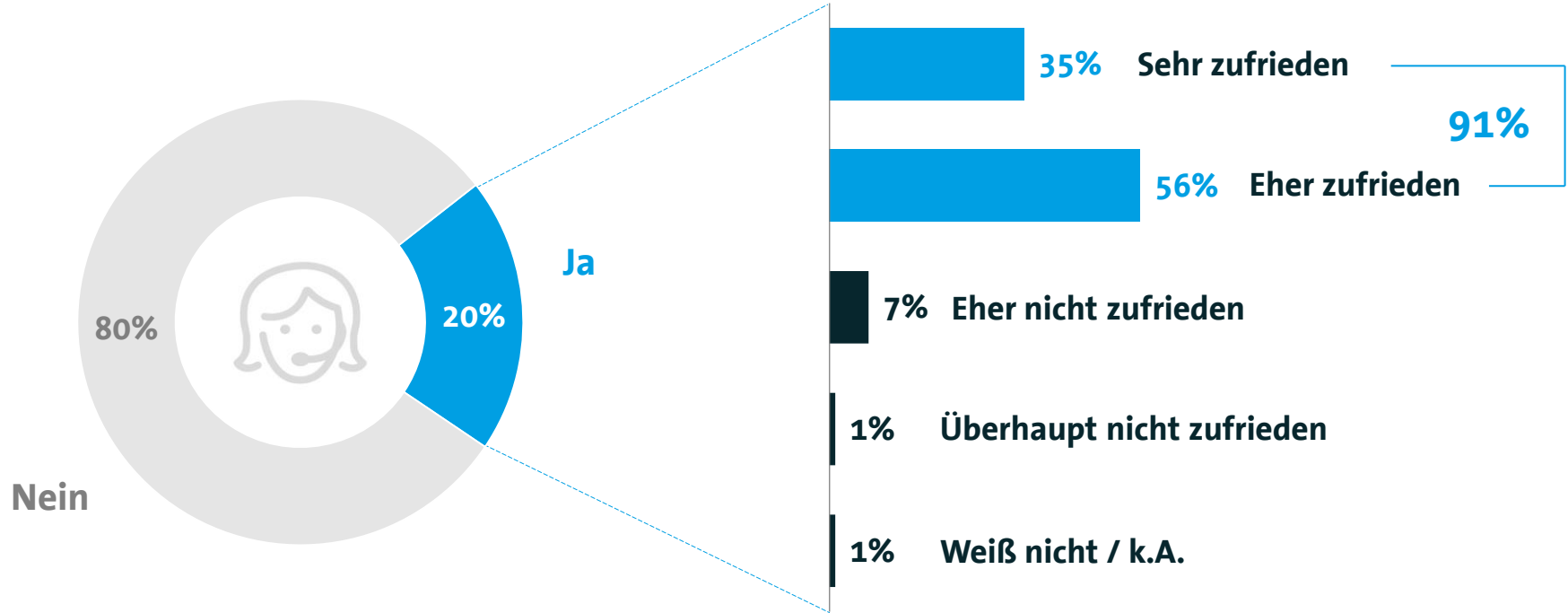
Ich spare die Versandkosten **45%**

Persönliche Beratung **42%**



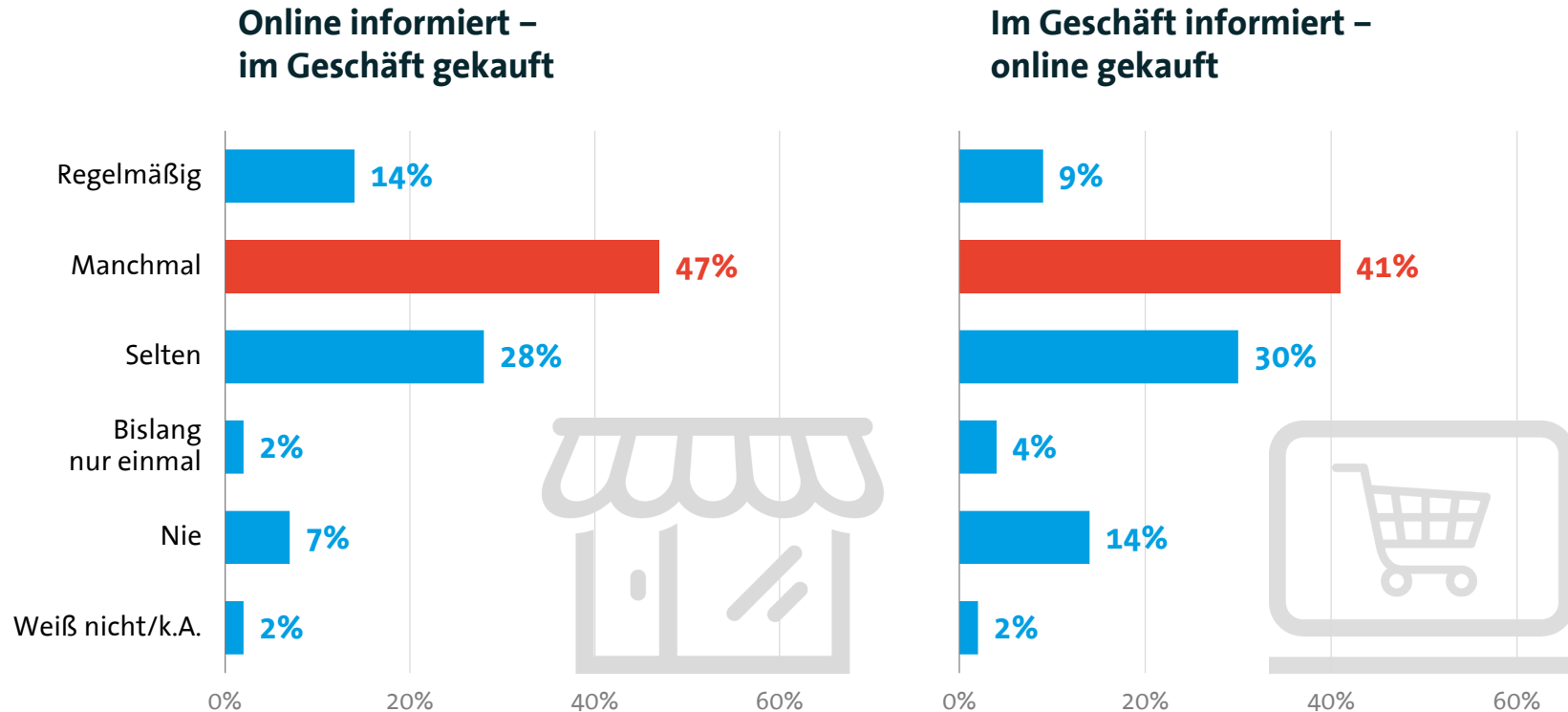
Beratung im Online-Shop bekommt Bestnoten

Haben Sie sich schon einmal von den Mitarbeitern eines Online-Shops zu Ihrem Online-Einkauf beraten lassen? Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung durch den Online-Shop?



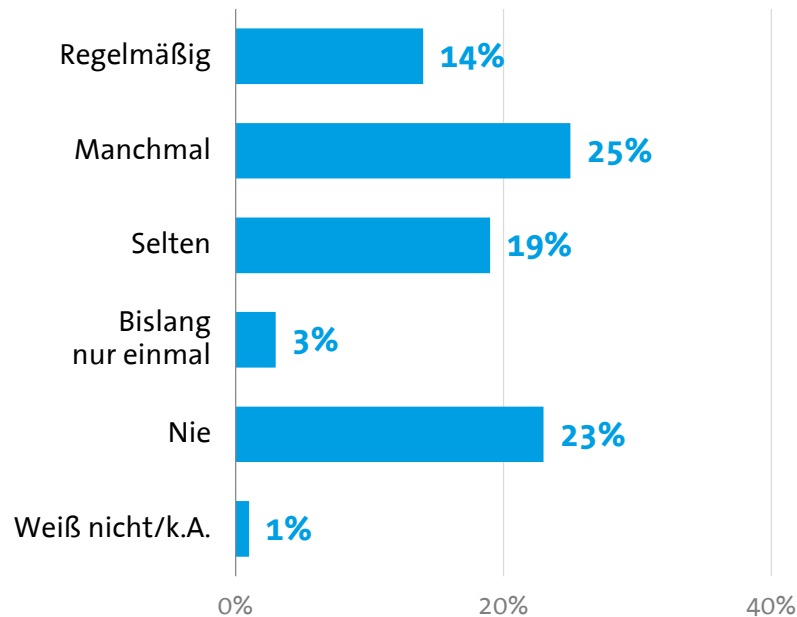
Kunden verknüpfen Einkaufskanäle in vielen Fällen

Wie häufig informieren Sie sich im Internet, kaufen dann aber im Geschäft bzw. umgekehrt?

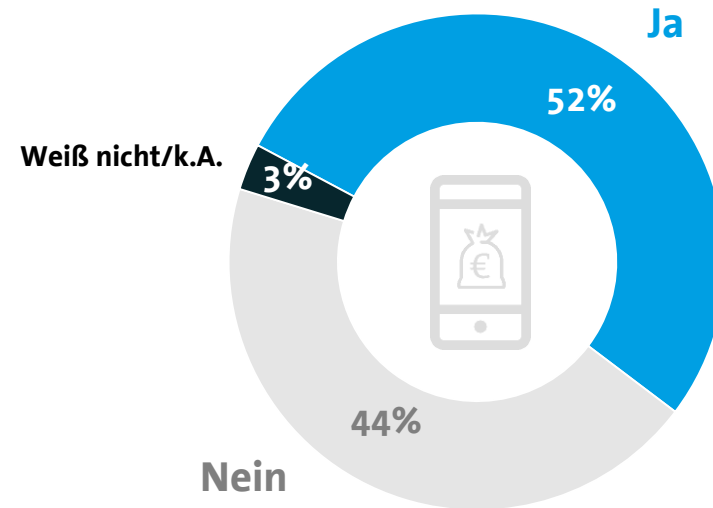


Die Hälfte verweist im Geschäft auf günstigeres Online-Angebot

Wie häufig vergleichen Sie vor Ort in einem Geschäft mit Hilfe Ihres Smartphones oder Tablets die Preise für ein Produkt oder eine Dienstleistung?



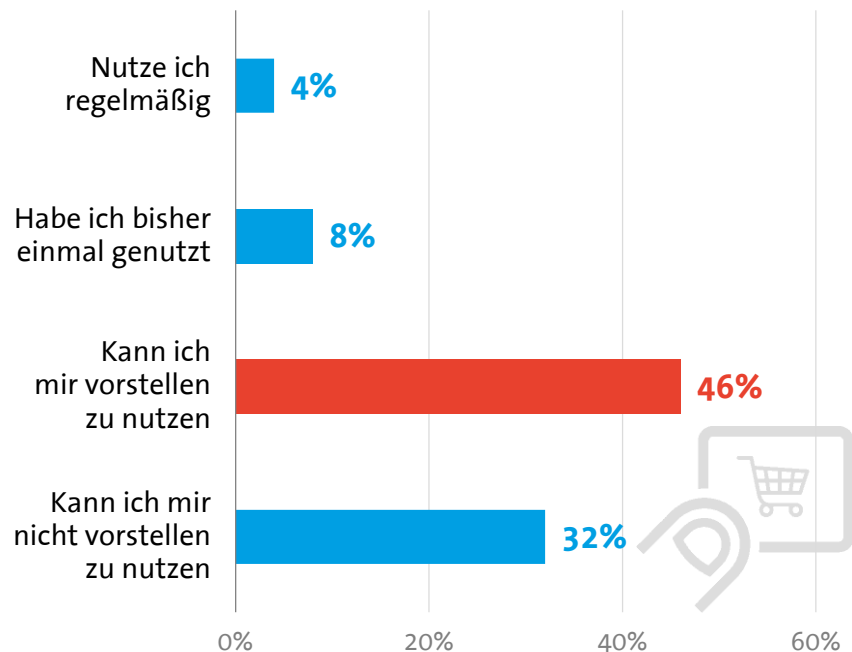
Haben Sie schon einmal im Geschäft mit einem Verkaufsberater über den Preis verhandelt und dabei auf ein günstigeres Angebot im Internet verwiesen?



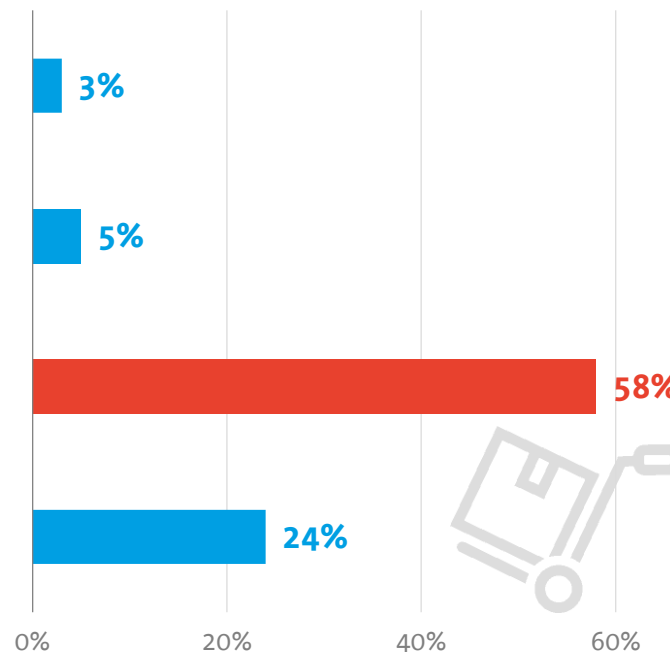
Großes Potenzial für Cross-Channel-Angebote

Welche der folgenden Dienste nutzen Sie bereits bzw. können Sie sich vorstellen zu nutzen?

Click & Collect

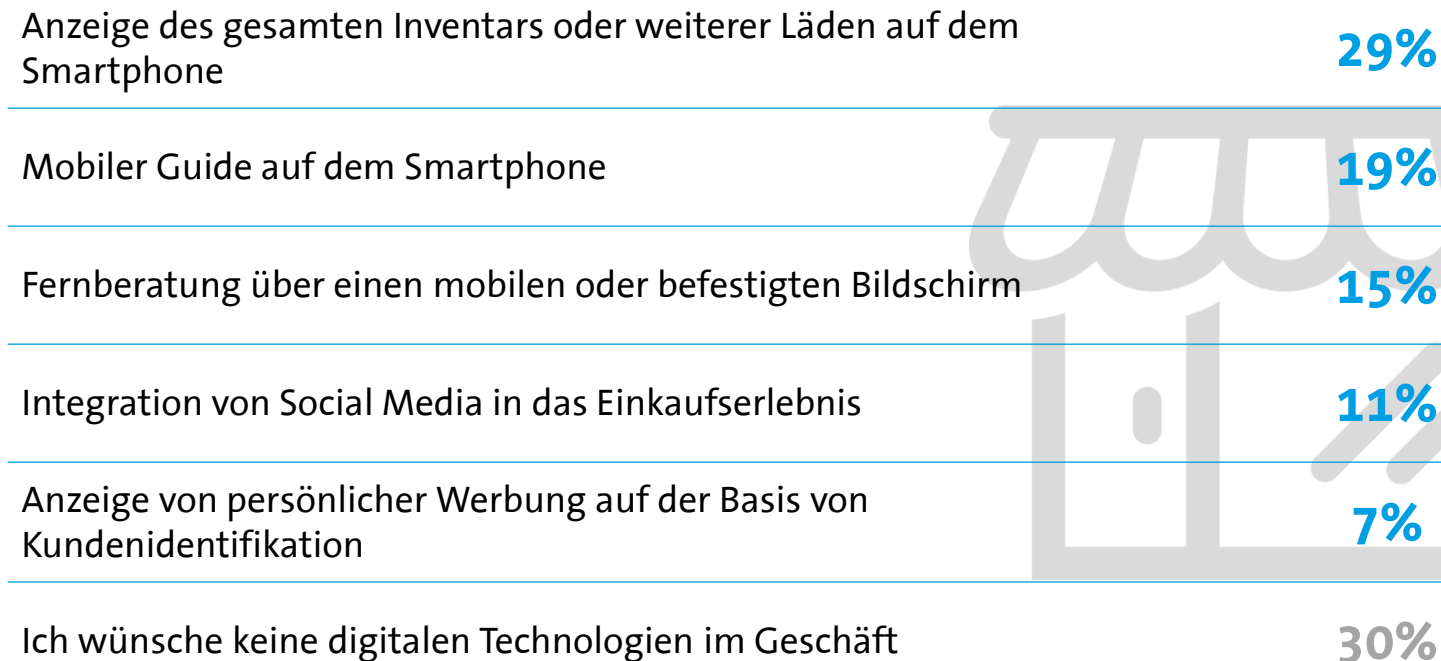


Same Day Delivery



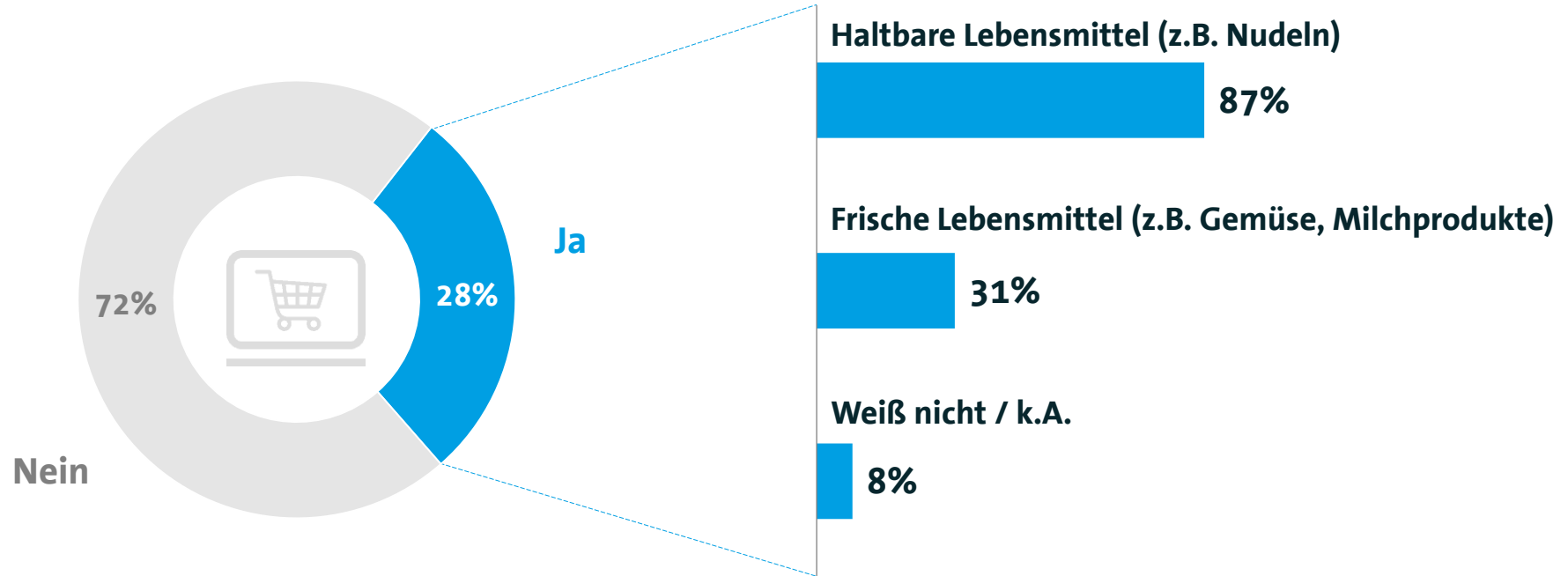
Viele wünschen sich digitale Serviceangebote im Laden

Wie können stationäre Händler den Service durch den Einsatz digitaler Hilfsmittel verbessern?



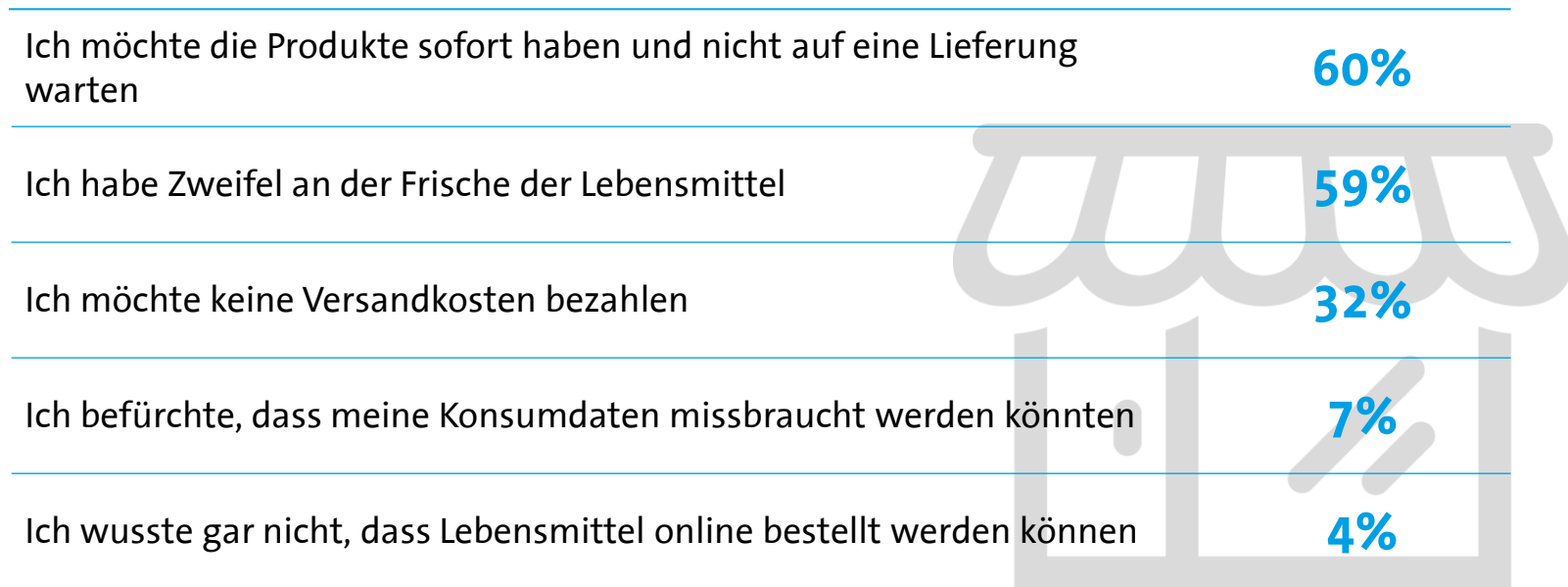
Ein Viertel hat schon online Lebensmittel gekauft

Haben Sie schon einmal im Internet Lebensmittel/Getränke gekauft? Wenn ja, Welche?



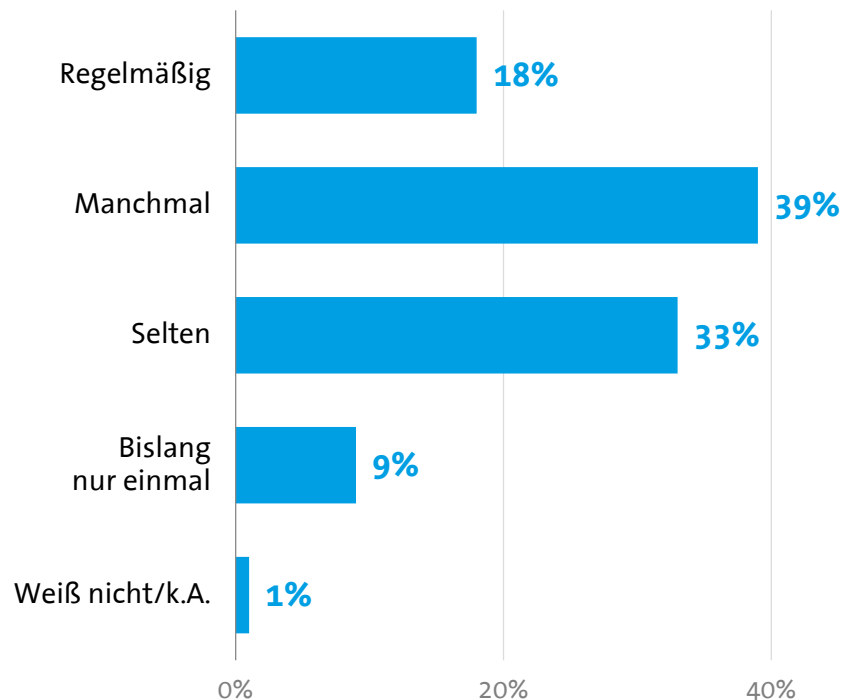
Zweifel an der Frische der Lebensmittel hemmen Online-Kauf

Warum haben Sie bisher noch keine Lebensmittel/Getränke im Internet gekauft?

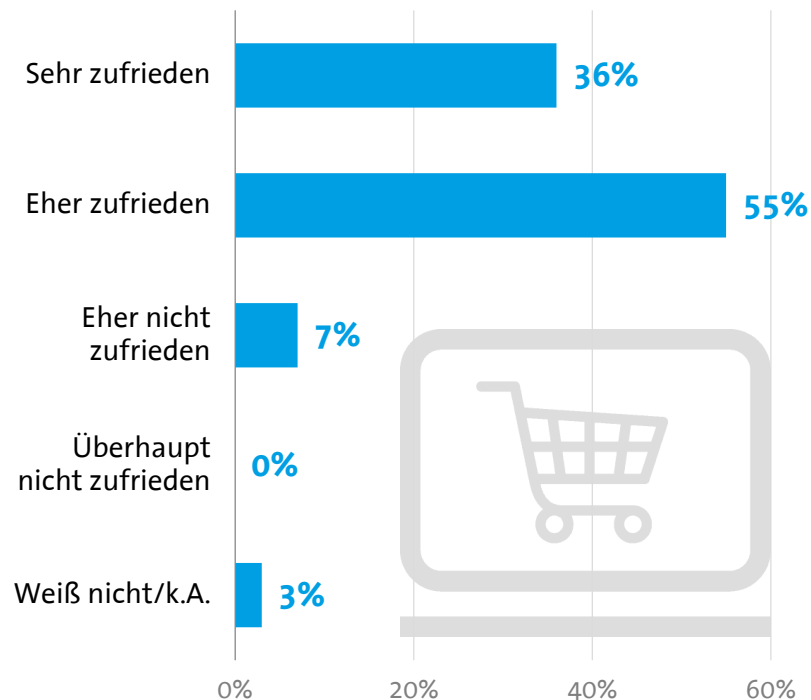


Nutzer sind überwiegend zufrieden mit Lebensmittelkauf

Wie häufig kaufen Sie Lebensmittel/Getränke im Internet ein?



Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Einkauf von Lebensmitteln im Internet?



Online-Shopping in Deutschland im Jahr 2015

- 54 Millionen Bundesbürger kaufen im Internet ein – quer durch alle Altersklassen.
- 77 Prozent kaufen mehrmals pro Monat im Netz ein.
- Kunden verknüpfen beim Einkaufen Online- und Offline-Kanäle. Handel sollte vermehrt Angebote für ein nahtloses Einkaufserlebnis schaffen.
- Der Online-Lebensmitteleinkauf steht noch am Anfang. Die große Zufriedenheit der Nutzer spricht aber für gute Entwicklungschancen.

Trends im Online-Shopping

Achim Berg | Bitkom-Vizepräsident
Berlin, 13. August 2015

bitkom

ACK
DAY