



Trends im E-Commerce – So shoppen die Deutschen

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom-Hauptgeschäftsführer
Berlin, 6. Dezember 2017

bitkom

Acht von zehn bestellen im Netz

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

2014



94%

2017



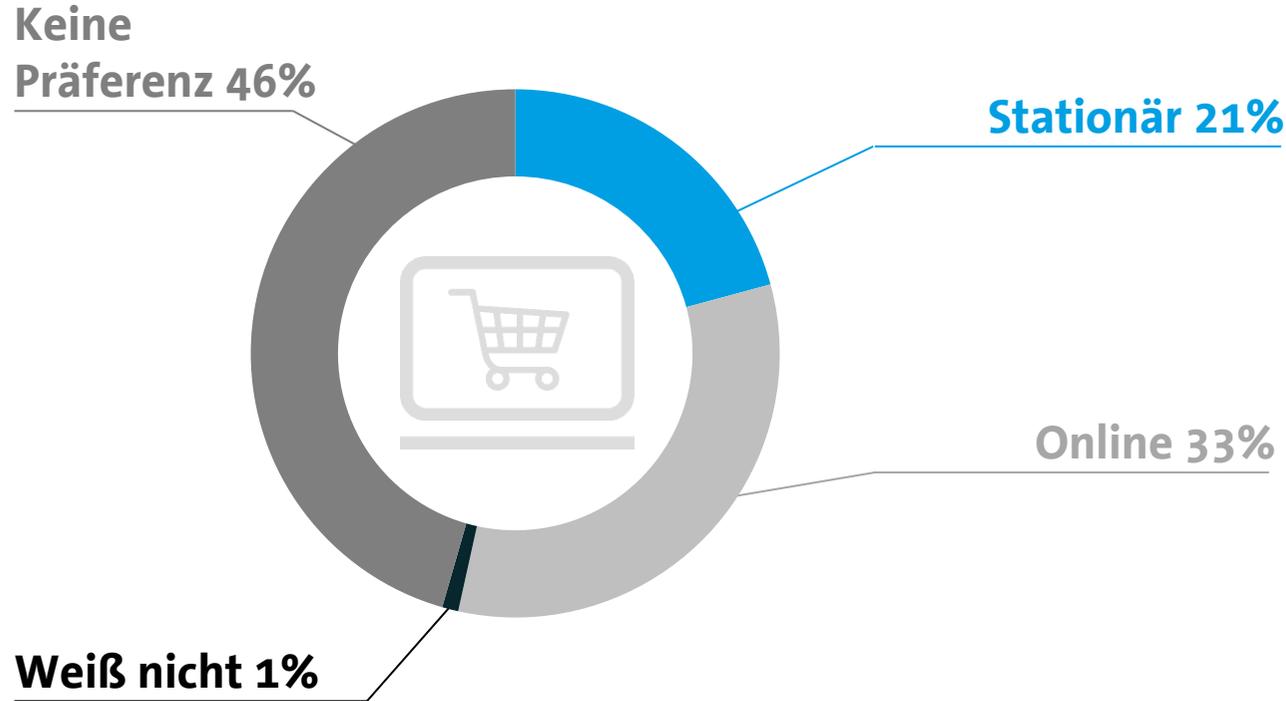
96%

Ja

Entspricht **79%**
der Bevölkerung ab 14 Jahren
und 55 Millionen Bundesbürgern

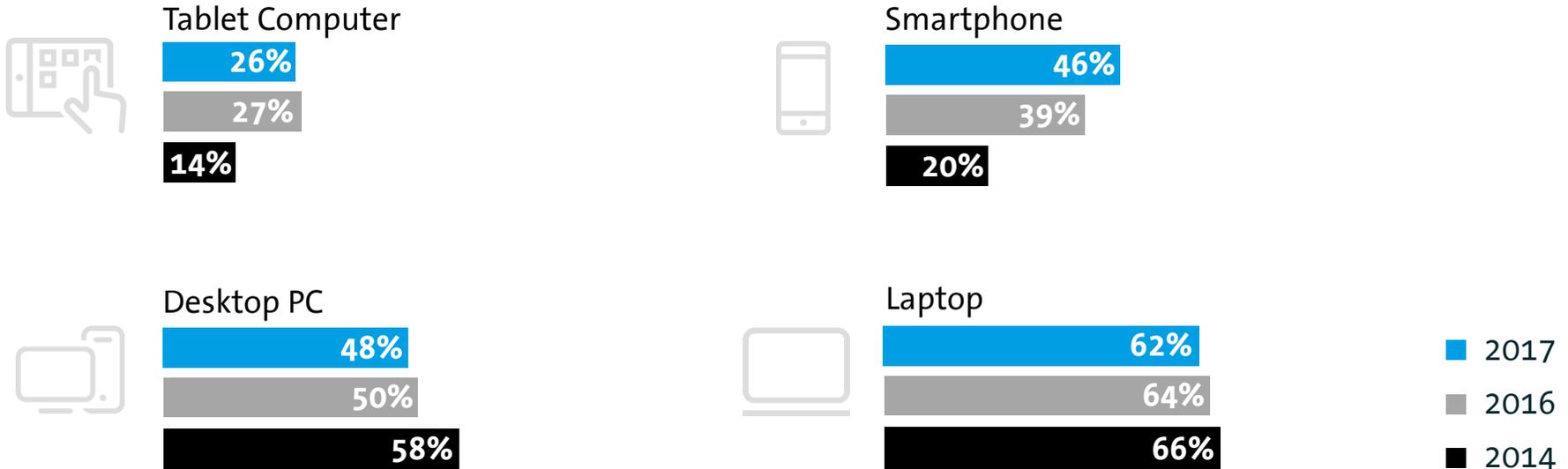
Online-Shopping beliebter als Fußgängerzone

Wo kaufen Sie lieber ein – im stationären Handel oder im Internet?



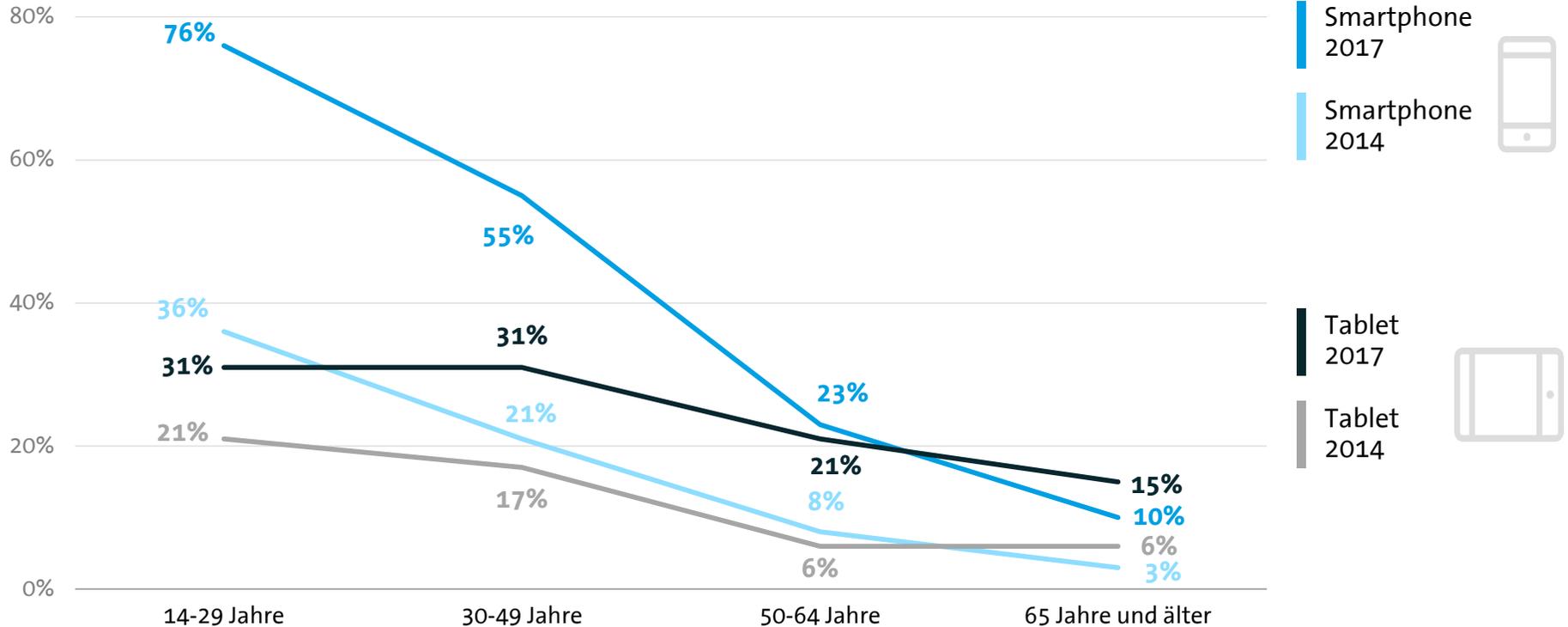
Im Mobile Shopping liegt viel Potenzial für Händler

Welche Geräte nutzen Sie für das Online-Shopping?



Der Kunde von morgen shoppt per Smartphone

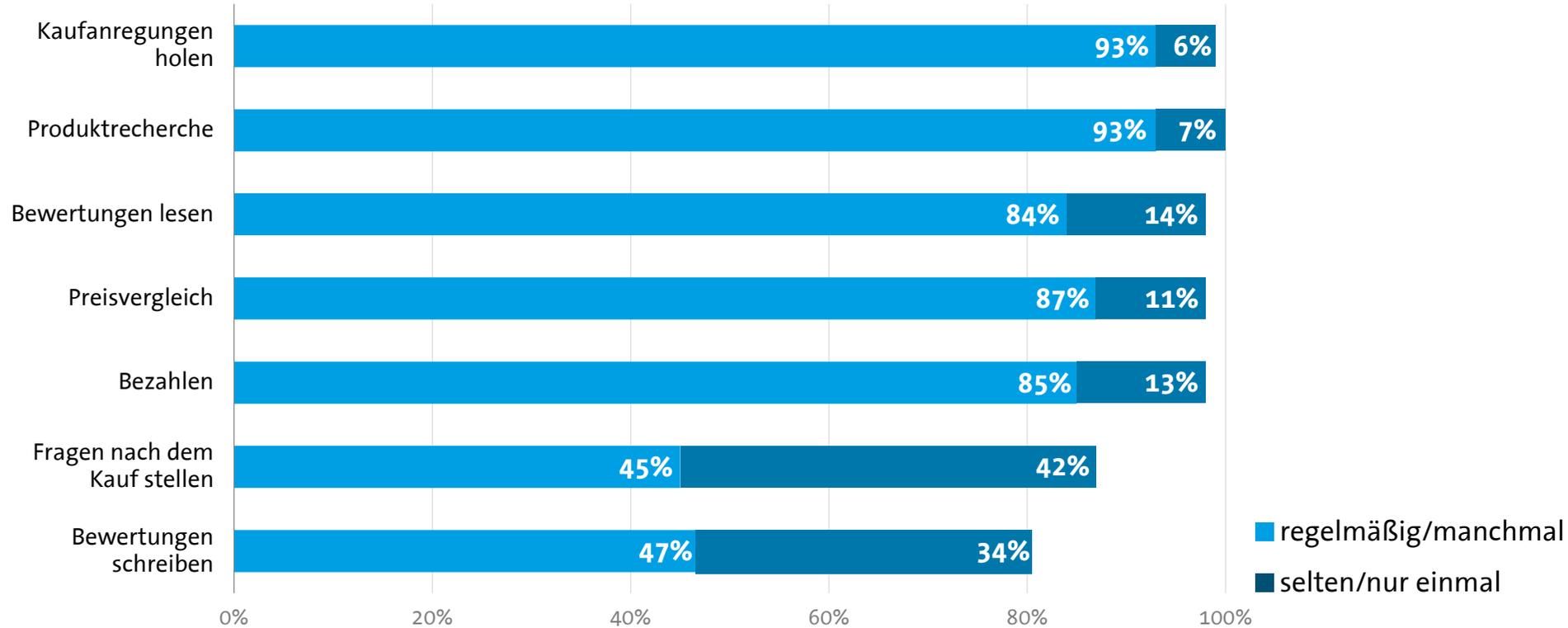
Welche Geräte nutzen Sie für das Online-Shopping?



Basis: Online-Käufer ab 14 Jahren (n=1.104), Mehrfachnennungen möglich | Quelle: Bitkom Research

Smartphone ist wichtigster Shoppingbegleiter

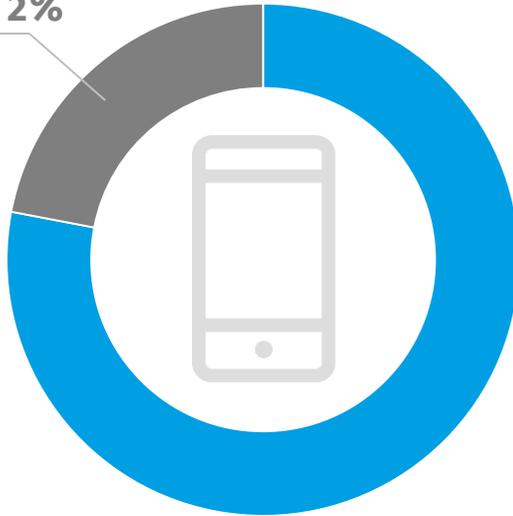
Wie häufig nutzen Sie Ihr Smartphone für die folgenden Aktivitäten?



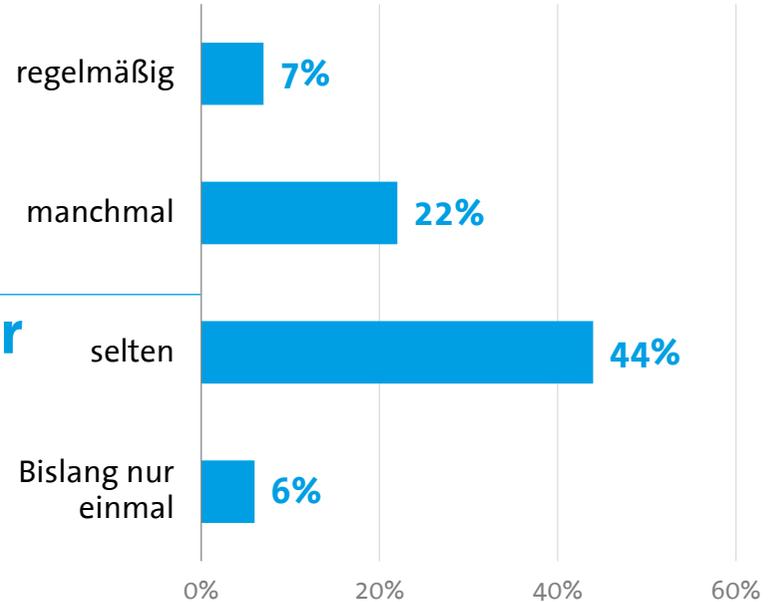
Kaufabbrüche sind keine Seltenheit

Wie häufig kommen Käufe am Smartphone nicht zustande?

Bislang noch nie: 20%
Weiß nicht 2%



**Ja 79%,
darunter**



Komplizierte Kaufprozesse kosten Kunden

Was waren Gründe für den Abbruch Ihres Kaufvorgangs?

Schlechte Internetverbindung.	49%
Schwierigkeiten beim Bezahlvorgang	43%
Nicht nutzerfreundliche Website	42%
Bevorzugte Bezahlmöglichkeit wurde nicht angeboten	37%
Fehler auf der Webseite	32%
Mangelndes Vertrauen in den Anbieter	32%

Social Commerce: Soziale Medien sind Shopping-Kanal der Zukunft

Sind Sie durch soziale Netzwerke schon einmal auf etwas aufmerksam geworden, das Sie später gekauft haben?

63% Ja

Darunter

12% regelmäßig

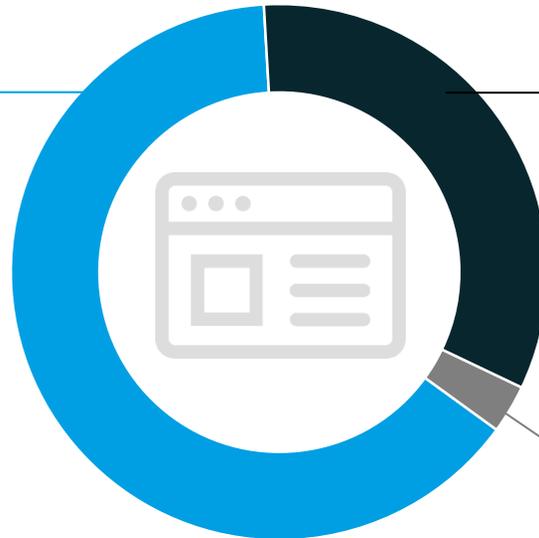
27% manchmal

20% selten

4% ein Mal

14-29-Jährige:

83 % Ja



34% Nein

**4 %Weiß nicht/
Keine Angabe**

Shoppingtipps: Influencer sind für Jüngere wichtiger als Freunde

Woher genau kamen die Anregungen zum Kauf?



45%

von
Freunden/Familie



41%

von
Unternehmen



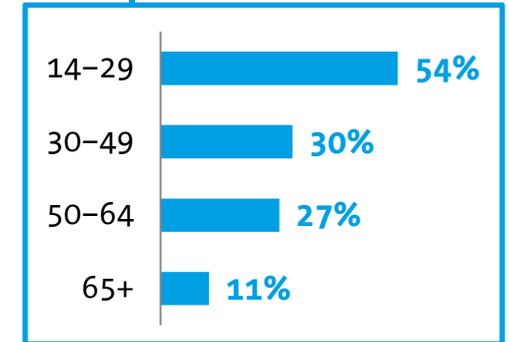
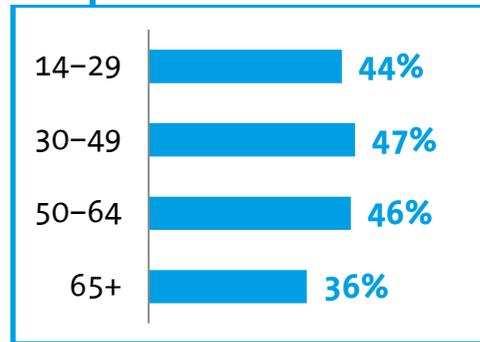
39%

Von Social
Influencern/
YouTubern/
Bloggern



26%

Sonstige



Social Media steigert Kundenbindung und Bekanntheit

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?

72%

Social-Media-Auftritt gehört für Händler heute dazu.

32%

Ich like gern Social-Media-Seiten von Händlern.



39%

Social-Media-Auftritt stärkt meine Bindung zu Marke bzw. Hersteller.

Jeder Dritte liest in Sozialen Netzwerken Produktbewertungen

Welchen Aussagen stimmen Sie zu?

32% (49% der 14-29-Jährigen)

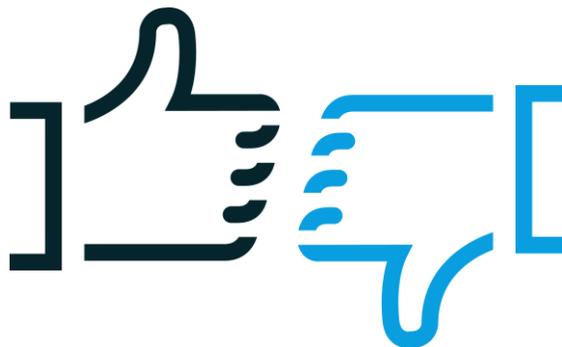
Nutze soziale Medien um
Produktbewertungen zu lesen

38%

Schreibe selbst
Produktbewertungen

34%

Produktbewertungen sind
genauso wertvoll wie
Empfehlungen durch
Freunde/Familie



30%

Bewertungen entsprechen
persönlicher Produkteinschätzung

Online-Shopping 2017



Online beliebter als stationär:
Rund 55 Millionen Bundesbürger
kaufen im Internet ein.



Social Commerce:
Hoher Einfluss bei der jüngeren
Generation



Mobile Commerce:
Smartphone-Shopping beliebt aber
verbesserungswürdig.



I like:
Produktbewertungen sind
wichtiger Shopping-Guide.



Trends im E-Commerce – So shoppen die Deutschen

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom-Hauptgeschäftsführer
Berlin, 6. Dezember 2017

bitkom