

Serviceprofil: Elektrogeräte-Onlineshops 2012



1,75

Branchenwert Globalzufriedenheit 2012

Multichanneling: Offline stöbern, online kaufen

Im Internet bleiben keine Kundenwünsche offen, der Online-Warenhandel boomt seit Jahren ungebremst. Neben Bekleidung, Textilien und Schuhen sind es vor allem die Elektrogeräte, die über diesen Vertriebskanal nachgefragt werden. 2012 wurden die Onlineshops von Elektrogeräte-Anbietern im Rahmen des Kundenmonitor Deutschland zum ersten Mal untersucht.

Den mit Abstand größten Kundenanteil der Onlinehändler im Bereich Elektrogeräte kann das Social-Commerce-Versandhaus Amazon.

de verbuchen (58 Prozent), gefolgt vom Internetauktionshaus eBay.de (17 Prozent) und den Versand-Händlern Otto.de (5 Prozent) und Neckermann.de (4 Prozent). Als einziger Spezialist für Elektrogeräte befindet sich der Conrad Onlineshop mit 4 Prozent unter den Top 5. Nicht einmal ein Prozent der Onlinekundschaft gibt dagegen an, bei Media Markt oder Saturn Elektrogeräte über das Internet zu bestellen. Insgesamt stellen die Kunden den Elektrogeräte-Onlineshops ein durchweg positives Zeugnis aus.

Branchensteckbrief

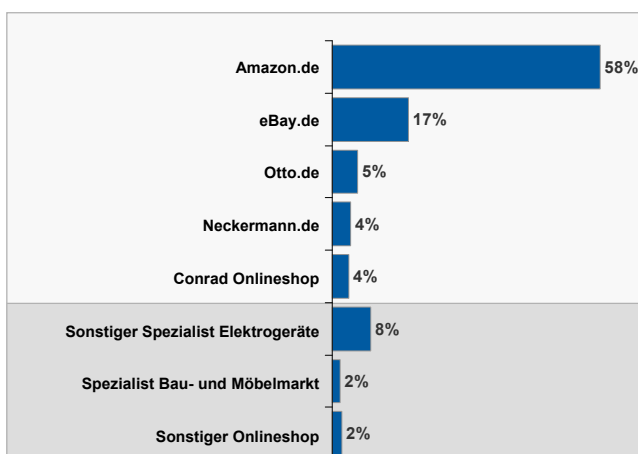
Geführte Interviews: 1.495 Kunden von Elektrogeräte-Onlineshops

Erhebungsmethode:
Onlineinterviews (CAWI)

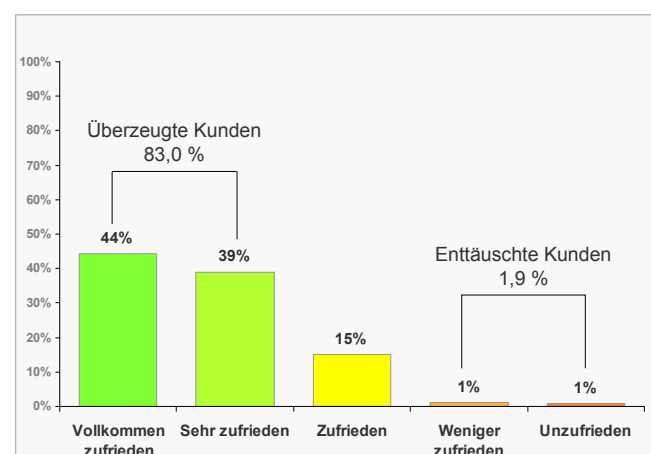
Grundgesamtheit:
Bevölkerung 16 - 69 Jahre

Erhebungszeitraum:
09.05.2012 bis 22.05.2012

Amazon ist der meistgenutzte Elektrogeräte-Onlineshop



Großteil der Kunden ist von ihrem zuletzt genutzten Onlineshop überzeugt



Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland



83 Prozent überzeugten Kunden stehen lediglich zwei Prozent enttäuschte Kunden gegenüber. Auf einer Skala von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5) ergibt sich daraus ein Mittelwert der Globalzufriedenheit von 1,75. An der Spitze des Anbieterrankings liegt Amazon.de (1,62) und verweist die Mitbewerber Otto.de (1,75) und Neckermann.de (1,84) auf die Plätze. Ebenfalls eine eins vor dem Komma, und damit eine hohe Kundenzufriedenheit, erreicht der Conrad Onlineshop (1,99). Bei Elektrogeräten ist der Online-Handel stark verbreitet. Über 29 Prozent der online Befragten geben an, ihre

Elektrogeräte ausschließlich über das Internet zu beziehen. Am häufigsten werden dabei Haushaltsgeräte und Elektrogeräte für das Büro bzw. den Computer erworben.

Dennoch ist Multichanneling ein wichtiges Thema in dieser Branche. 25 Prozent der Kunden haben sich nach eigenen Angaben vor ihrem letzten Kauf lokal in einem Geschäft (Elektrofachmarkt, Kaufhaus) über das Produkt informiert.

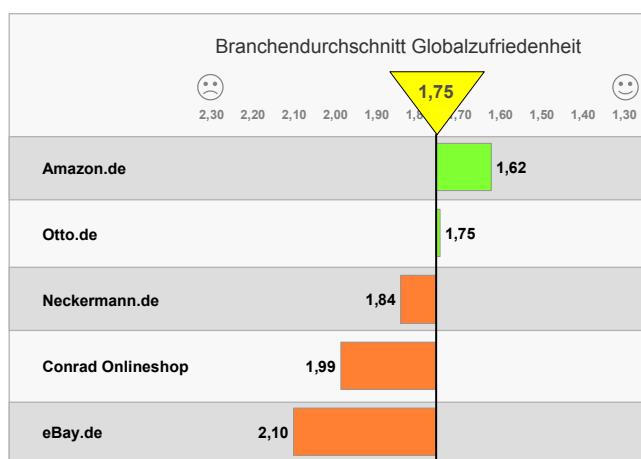
Die am häufigsten genannten Gründe, weshalb das Produkt schließlich online bestellt und nicht gleich vor Ort gekauft wurde, sind der günstige Preis

(82 Prozent), die Lieferung frei Haus (52 Prozent) und die Möglichkeiten auch außerhalb der Ladenöffnungszeiten einkaufen zu können (32 Prozent).

Der Preis als entscheidender Faktor des Onlinegeschäfts spiegelt sich auch in der Tatsache wider, dass 82 Prozent der Onlinekäufer angeben, vor dem Kauf regelmäßig Preisvergleichsportale im Internet zu nutzen.

Im Multichanneling kombinieren Kunden die Vorteile beider Vertriebsformen: das Produkterlebnis im Fachgeschäft mit den Vorteilen des E-Commerce hinsichtlich Preis und Bequemlichkeit.

Die Anbieter mit den zufriedensten Kunden



Warum die Artikel online und nicht vor Ort gekauft wurden

