VERSAND & LIEFERUNG: TRENDS 2014

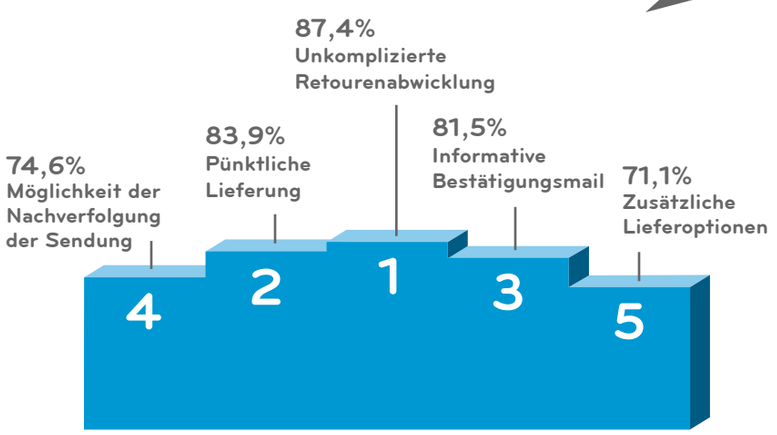
- Versandoptionen und Lieferbedingungen spielen im Online-Handel eine wesentliche Rolle.
- Nur wenn die Ware vollständig, unversehrt und pünktlich eintrifft, kann der Kunde voll und ganz zufrieden sein.

→ **Die „Letzte Meile“ nimmt maßgeblichen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.**

DIE TOP 5 VERSAND-KRITERIEN

TOP PRIORITY

Wie wichtig sind für Sie folgende Kriterien bei der Nutzung eines Online-Shops?



(Nennung absolut wichtig/sehr wichtig)

PRÄFERIERTE LIEFEROPTIONEN

Welche Versand- und Lieferoptionen präferieren Sie bei einer Bestellung in einem Online-Shop?

AUGUST — **18,5%** konkreter Liefertermin mit Zeitfenster

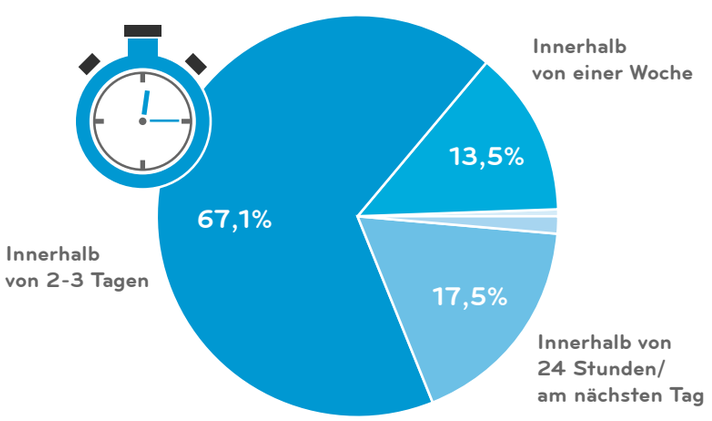
MEYER / TROST / PETERS — **15,9%** Abgabe bei den Nachbarn

AUGUST 18 DIENSTAG — **12,7%** Wunschtag

(Wahl auf 1. Rang)

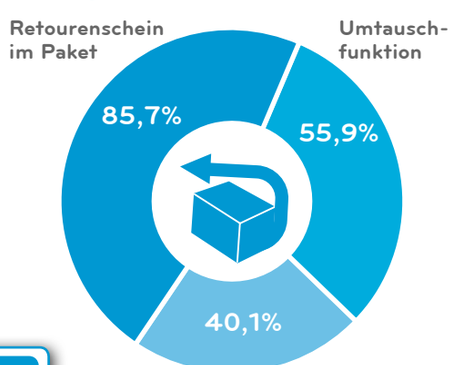
GEWÜNSCHTE LIEFERGESCHWINDIGKEIT

Wie schnell wünschen Sie sich die Lieferung?



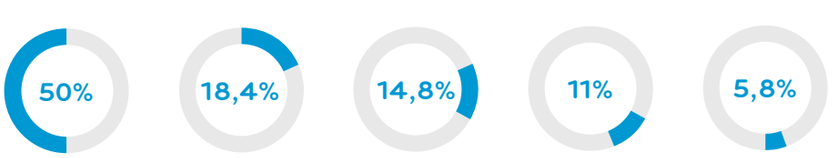
GEWÜNSCHTE RETOURENABWICKLUNG

Was muss ein Online-Shop bieten, damit eine Retoure für Sie so einfach wie möglich ist?



AKZEPTANZ VON KOSTEN BEI RETOUREN

Angenommen, Sie müssen die Kosten bei einer eventuellen Retoure selber tragen – wie verhalten Sie sich?



- 50%: „Ich kaufe in einem anderen Online-Shop, bei dem die Retoure kostenlos ist.“
- 18,4%: „Ich passe meine Bestellung so an, dass die Wahrscheinlichkeit für eine Retoure minimiert wird.“
- 14,8%: „Ich verzichte komplett auf den Kauf.“
- 11%: „Ich bestelle nicht online und kaufe stationär in einem Ladengeschäft.“
- 5,8%: „Mein Bestellverhalten ändert sich hierdurch nicht.“

Fazit:
Online-Shops, die Retoure-Kosten künftig an die Konsumenten weitergeben, werden Kunden verlieren.

Quelle: Erfolgsfaktoren im E-Commerce – Deutschlands Top Online-Shops Vol.3. Eine Studie des ECC Köln in Zusammenarbeit mit Hermes. Es wurden über 10.200 Konsumenten befragt. Weitere Informationen unter hermesworld.com und ecckoeln.de.

ECC KÖLN ONLINE EXPERTS

Hermes