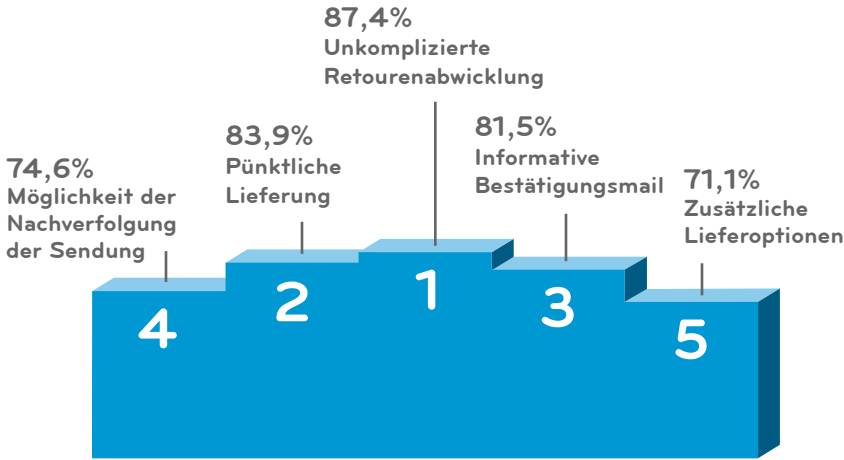


VERSAND & LIEFERUNG: TRENDS 2014

- 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

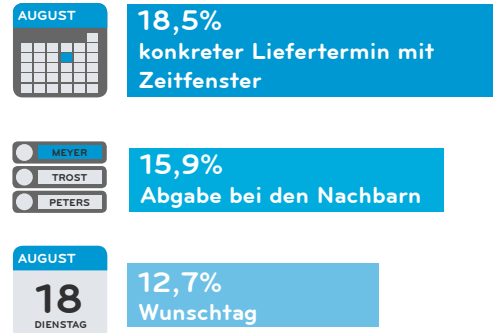
Wie wichtig sind für Sie folgende Kriterien bei der Nutzung eines Online-Shops?



(Nennung absolut wichtig/sehr wichtig)

PRÄFERIERTE LIEFEROPTIONEN

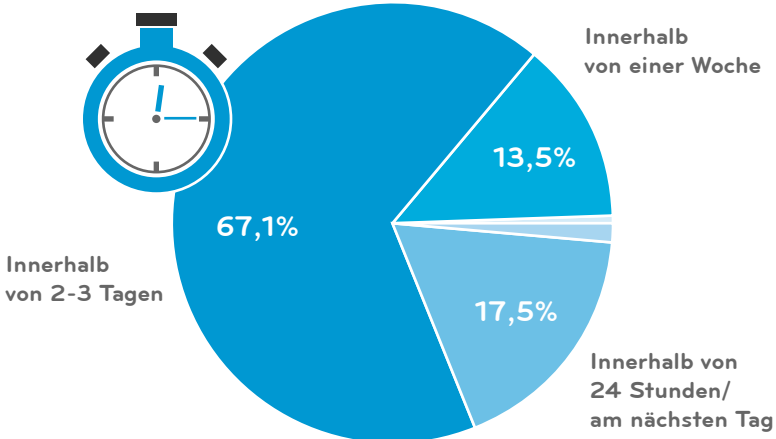
Welche Versand- und Lieferoptionen präferieren Sie bei einer Bestellung in einem Online-Shop?



(Wahl auf 1. Rang)

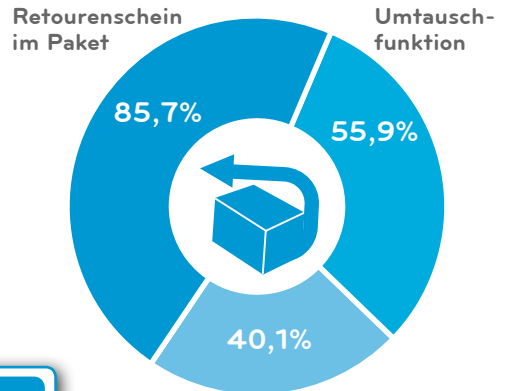
GEWÜNSCHTE LIEFERGESCHWINDIGKEIT

Wie schnell wünschen Sie sich die Lieferung?



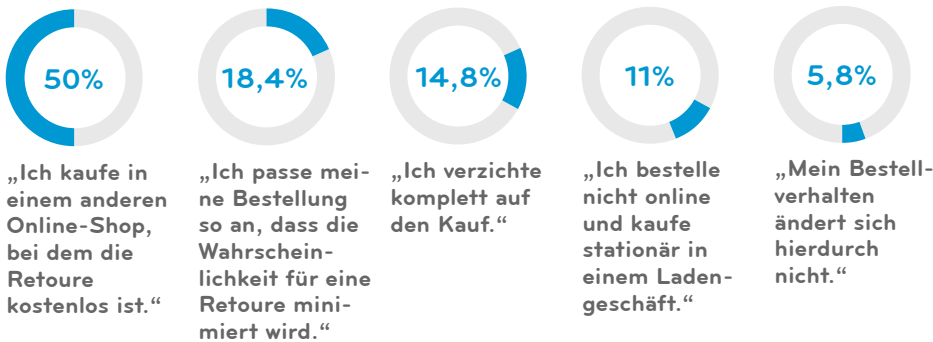
GEWÜNSCHTE RETOURENABWICKLUNG

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?



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.