

## Umfrage: Service in Online-Shops 2015

1.645 Online-Käufer haben an dieser Befragung teilgenommen.

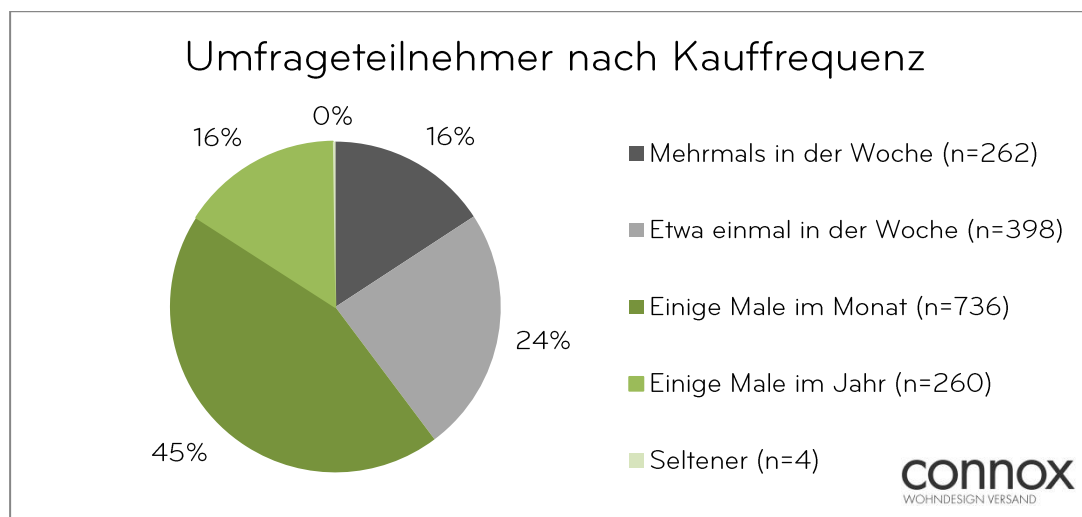
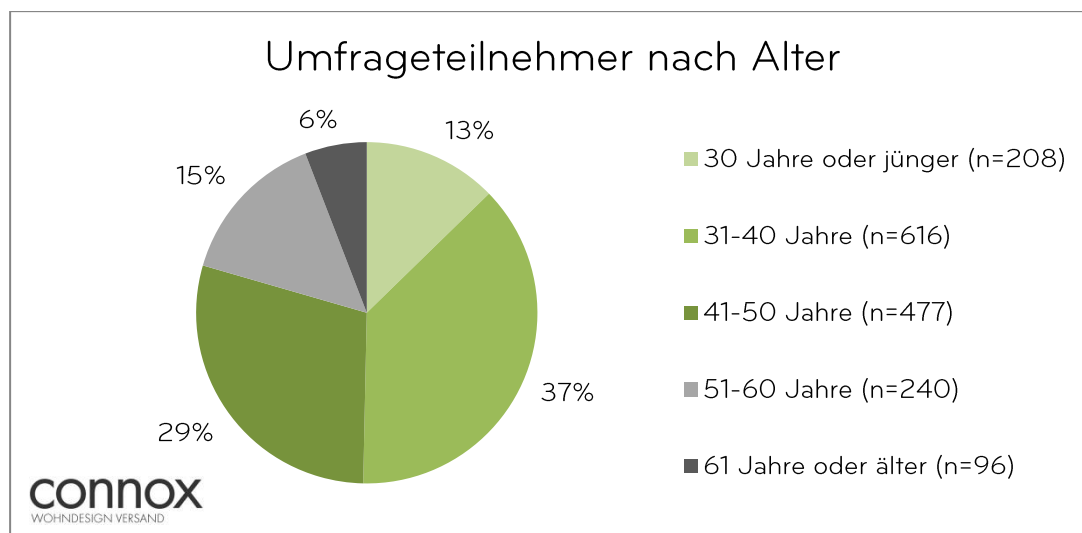
### Fragen und Themen im Fokus:

- Welche Erwartungen haben Kunden an den Service in Online-Shops?
- Wie bewerten sie den Service in Online-Shops im Vergleich zum stationären Handel?
- Wie viel Zeit darf bis zur Lieferung der Waren vergehen?
- Welche Zahlungsmethoden präferieren Kunden online?
- Wie oft nehmen Online-Käufer Beratung in Anspruch?
- Über welche Kanäle nehmen Sie Kontakt zu Service-Mitarbeitern auf?
- Aus welchen Gründen würden Online-Käufer den Kauf abbrechen?

Die Teilnehmer setzen sich wie folgt zusammen:

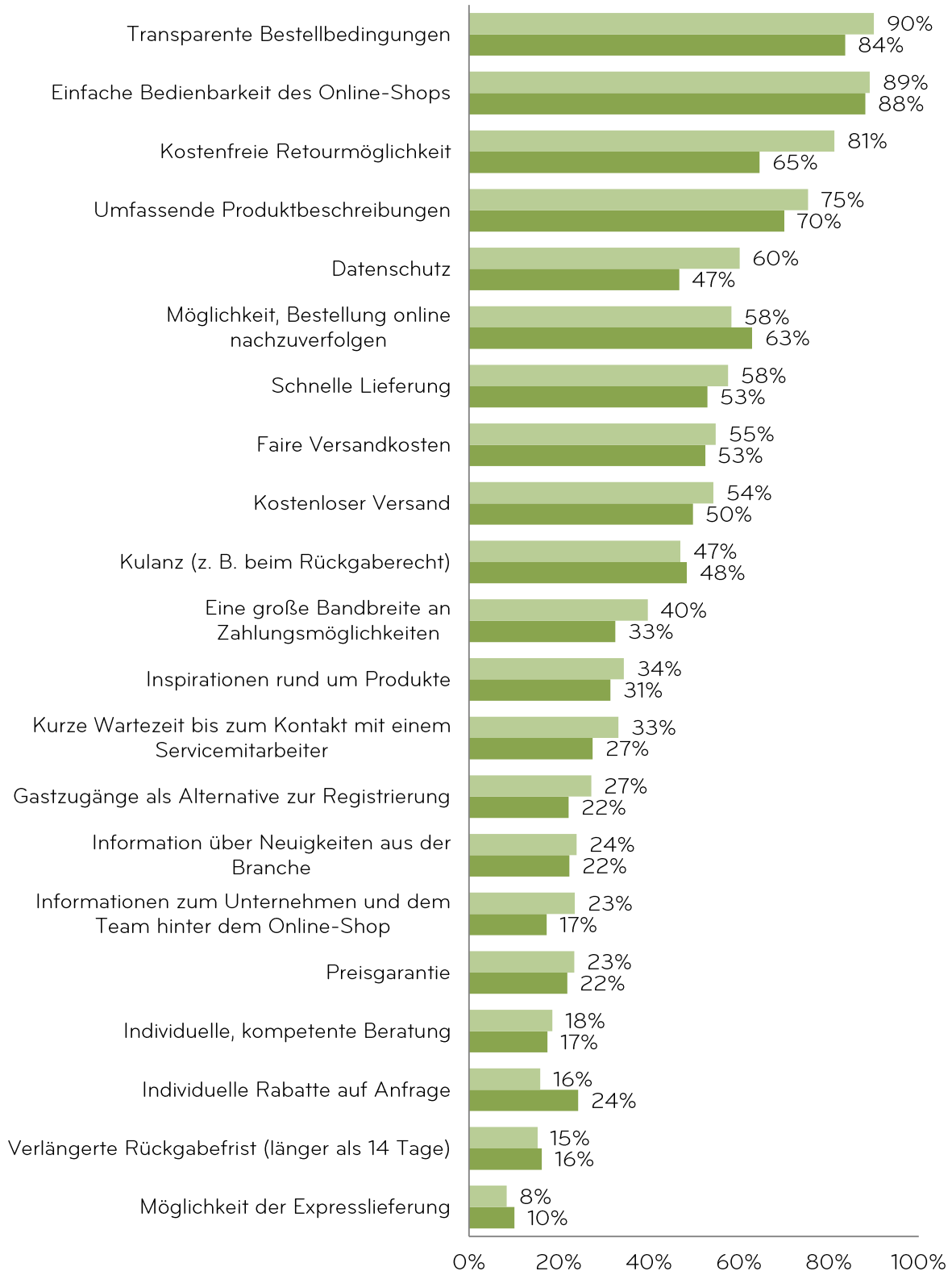
Frauen: 60 %

Männer: 40 %

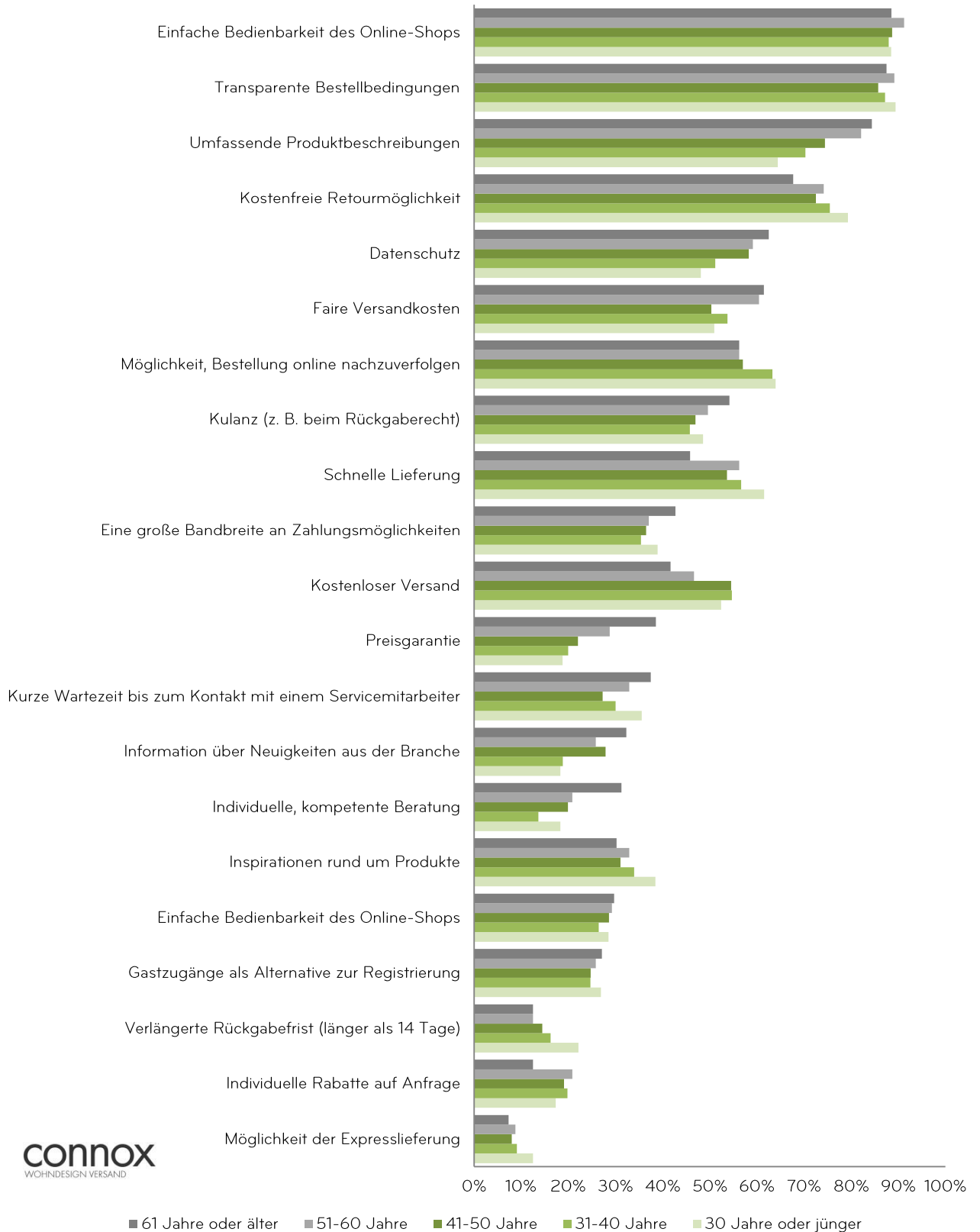


Zeitpunkt der Umfrage: 02/2015

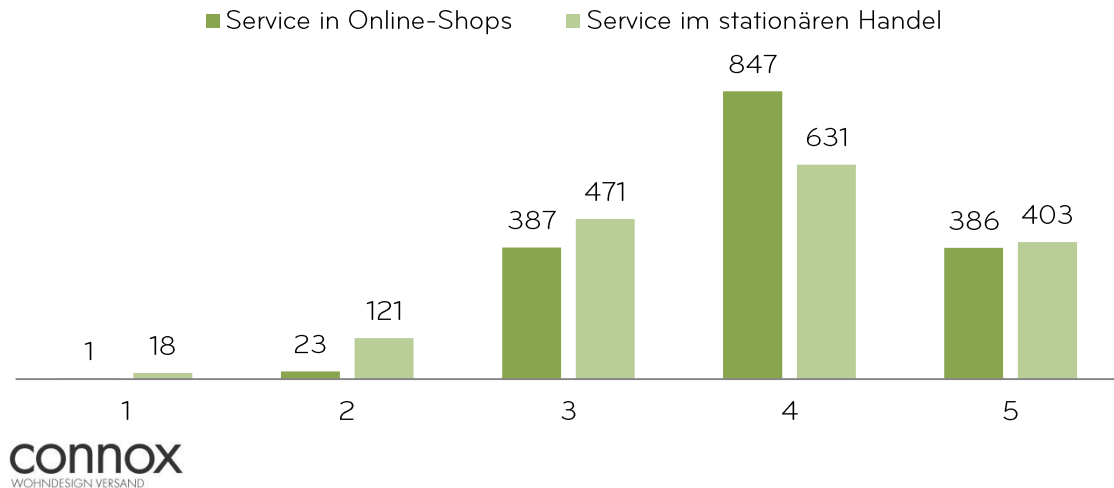
## Worauf legen Sie beim Service in Online-Shops Wert? (nach Geschlecht)



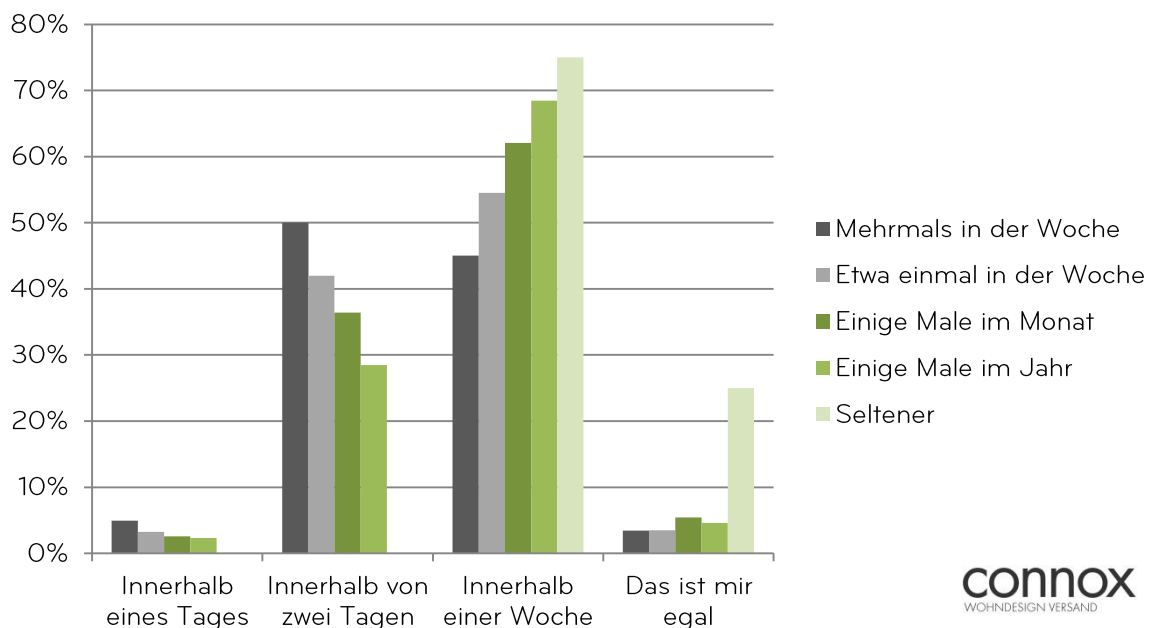
## Worauf legen Sie beim Service in Online-Shops Wert? (nach Alter)

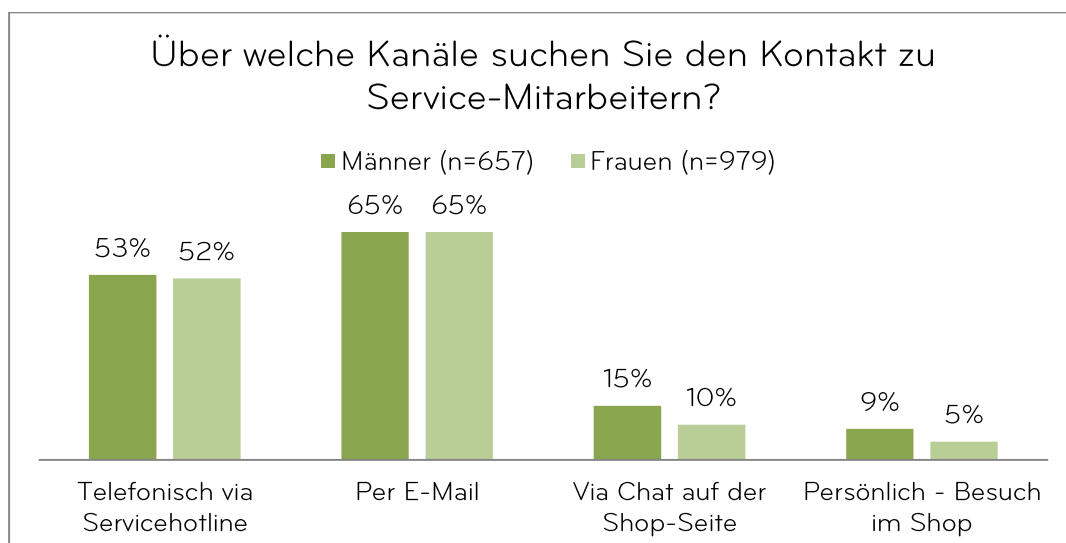
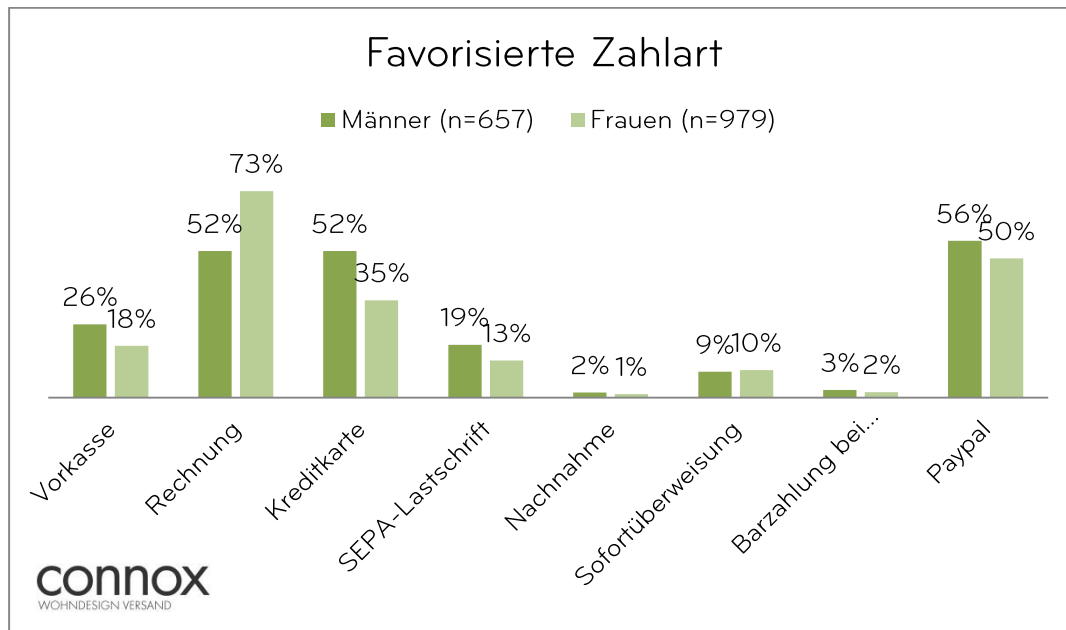


## Bewertung vom Service in Online-Shops im Vergleich zum Service im stationären Handel (n=1644)



## In welchem Zeitraum sollten Waren Ihrer Meinung nach spätestens geliefert werden? (nach Kauffrequenz)





## Aus welchen Gründen würden Sie den Kauf abbrechen oder einen Online-Shop in Zukunft meiden?

