

PRESSEINFORMATION

Kundentreue 2.0

16. September 2015

Neue Umfrage: Geringe Loyalität bei deutschen Online-Kunden

Im Ladengeschäft stöbern, Produkt auswählen, dann das Smartphone zücken und online nach besseren Angeboten suchen – in einer aktuellen Umfrage von billiger.de gaben knapp die Hälfte der Befragten (47,1 Prozent) an, das schon einmal getan zu haben. Dabei steht mit großem Vorsprung die Suche nach einem günstigeren Preis an erster Stelle (82,4 Prozent), doch auch die Recherche nach Rabattmöglichkeiten (28,2 Prozent) oder einer Liefermöglichkeit nach Hause (27,5 Prozent) sind für potentielle Kunden Motivation genug, um Angebote zuerst im Internet zu vergleichen anstatt gleich zur Kasse zu gehen.

Mangelnde Kundenbindung und emotionale Beziehung sind nicht nur ein Problem des stationären Handels, sondern auch im Online-Handel zu spüren. Während nur 15,7 Prozent der Befragten angaben, Online-Shopping zu lieben, kauft der Großteil vor allem online ein, weil es praktisch ist (61,1 Prozent). Dabei ist und bleibt Google Spitzenreiter, wenn es um die Suche nach neuen Produkte geht. So geben knapp 40 Prozent der Befragten zuerst den Produktnamen bei Google oder einer anderen Suchmaschine ein. Nur 25,6 Prozent steuern direkt einen Online-Shop ihrer Wahl an. Damit wird SEO-Optimierung für Online-Shops immer relevanter, um von potenziellen Kunden wahrgenommen zu werden.

Auch wenn Kunden auf den Seiten eines vertrauten Shops unterwegs sind, ist das nächste Angebot nur einen Mausklick entfernt: 67,4 Prozent gaben an, Preise und weitere Konditionen auch dann zu vergleichen, wenn das gewünschte Produkt in einem vertrauten Shop verfügbar ist. Nur knapp 20 Prozent sind treu und verzichten bei ihren Lieblingsshops auf weitere Vergleiche.

Die gute Nachricht: Die Hälfte der Befragten legt gerne ein Kundenkonto an, um beim nächsten Einkauf nicht alle Daten erneut eingeben zu müssen. Damit haben Shop-Betreiber ein Werkzeug zur Kundenbindung an der Hand, das sie in Verbindung mit einem guten Service nutzen können. Neben dem Preis als wichtigstes Kriterium ist für ein positives Einkaufserlebnis vor allem eine zeitnahe Lieferung entscheidend: So wurden bereits an zweiter Stelle flexible Bestellzeiten mit der Möglichkeit, auch abends oder am Wochenende etwas Dringendes besorgen zu können, genannt, dicht gefolgt von einer schnellen und pünktlichen Lieferung, wenn man es eilig hat.

„Wir haben die Erfahrung gemacht, dass verzweifelte Sonderpreisaktionen oder Maximal-Rabatte die Kunden nicht loyalisieren. Um bei Kunden im Gedächtnis zu bleiben, ist es daher ratsam, einen reibungslosen Versand der Ware zu gewährleisten – denn niemand möchte gerne auf seine neuesten Errungenschaften warten. Dann wird vielleicht auch beim nächsten Mal wieder dort eingekauft“, kommentiert Lorenz Petersen, Geschäftsführer der solute GmbH, Betreiberin von billiger.de, die Ergebnisse.

Die vom Preisvergleichsportal billiger.de im August 2015 durchgeführte Umfrage zur Zukunft des Shoppings mit mehr als 2.000 Teilnehmern gibt Einblicke in die aktuellen Trends und das Verhalten der deutschen Online-Shopper.

Pressemeldung zum Download

Diese Pressemeldung und weiterführende Informationen finden Sie unter:

<http://company.billiger.de/presse/pressemeldungen-marktdaten.php>

Kontakte

Fink & Fuchs Public Relations AG
Kathrin Faust
Berliner Straße 164
65205 Wiesbaden
Telefon: 0611/74131-36
E-Mail: billiger.de@ffpr.de
www.ffpr.de

solute GmbH
Ramona Schurr
Zeppelinstraße 15
76185 Karlsruhe
Telefon: 0721/86956-24
E-Mail: rsc@solute.de
www.billiger.de

Über billiger.de

billiger.de ist Deutschlands bekanntestes Preisvergleichsportal. Das Projekt der solute GmbH führt über 50 Millionen Preise zu mehr als 2 Millionen Produkten und bietet damit eine umfassende, qualitativ hochwertige und transparente Übersicht zu Online-Angeboten von mehr als 22.500 Shops. billiger.de ermöglicht als unabhängige und neutrale Einkaufsberatung eine Übersicht über Lieferoptionen, Verfügbarkeiten, Zahlungsmethoden und Produktbewertungen. Als einziges Preisvergleichsportal in Deutschland wird billiger.de seit 2006 mit einem TÜV-Zertifikat ausgezeichnet.

Lorenz Petersen ist seit 2009 Geschäftsführer der solute GmbH, die an ihren Standorten in Karlsruhe und Plovdiv, Bulgarien, mehr als 180 Mitarbeiter beschäftigt.