

BLACK-BOX ONLINE-SHOPPING

POTENZIALE ERKENNEN –
KUNDEN GEWINNEN!

Konzept & Markt GmbH
Bischof-Blum-Platz 2
D-65366 Geisenheim / Wiesbaden

+ 49 (0) 6722 75034 10
www.konzept-und-markt.com

Repräsentativbefragung in ausgewählten Branchen

Eine Studie von:
Konzept & Markt GmbH,
Geisenheim / Wiesbaden

November 2014



KONZEPT & MARKT



Vorwort

Das Internet hat sich im Kampf um die Gunst der Verbraucher nach den rasanten Fortschritten in einigen Branchen schon zu einem der führenden Vertriebskanäle entwickelt. „Multi-Channel-Strategie“ ist ein aktuelles Schlagwort in diesem Zusammenhang. Die Frage lautet aber:

Wie gut funktioniert Online-Shopping in unterschiedlichen Branchen?

Mit der vorliegenden Studie „Black-Box Online-Shopping: Potenziale erkennen – Kunden gewinnen“ erhalten Sie tiefgehende Erkenntnisse über die Wünsche der Online-Shopper und die Performance der Hauptwettbewerber. Mit den Sonderfragen zu den Themen

Click & Collect sowie Vermittlung von Dienstleistungen

liefern wir neueste Erkenntnisse zur Akzeptanz und den Erwartungen seitens der potenziellen Kunden. Mit über **8.000 repräsentativ ausgewählten Befragten** bietet die Studie eine belastbare Basis für die Planung und Optimierung von webbezogenen Maßnahmen.

Vorwort

Spezifische Fragestellungen der Studie sind u.a.:

- Welche **generellen Einstellungen** haben die Verbraucher zum Online-Shopping?
- Was sind die **Treiber** für den Online-Kauf?
- **Wie intensiv** wird das Internet genutzt: Relation der Ausgaben in Online-Shops zu denen in Ladengeschäften?
- **Auswahlkriterien** beim Online-Shopping: Wie sucht man und wie wählt man aus?
- **Wo kauft man** welche Warengruppen?
- Der Kaufprozess unter der Lupe: Was **erwartet** der Kunde vom Online-Anbieter?
- Wie bekannt ist „**Click & Collect**“? Wie hoch ist das **Interesse** daran? Wie sollte Click & Collect **ausgestaltet sein**?
- Welchen Stellenwert hat die **Vermittlung von Dienstleistungen** über das Internet? Wer nutzt solche Services? Für welche Dienstleistungen ist das Internet vielversprechend?

Vorwort

Betrachtete Branchen:



Do It Yourself
(Bauen, Garten,
Heimwerken, Basteln)



Elektro-Geräte
für Haushalt, Büro,
Unterhaltung



**Kfz-Teile &
Zubehör**
(inkl. Motorrad)



Lebensmittel
und andere Dinge des
täglichen Bedarfs



Medien
(Bücher, CDs, DVDs,
Spiele etc.)



**Medikamente,
Arzneimittel**



**Mode, Schuhe,
Accessoires**



**Möbel, Wohn-
accessoires**



**Reisen, Hotels,
Flüge**



**Sport- &
Outdoorartikel**



**Tiernahrung &
Zubehör**



**Wein &
Spirituosen**

Der vorliegende Gesamtbericht der Studie liefert einen übergreifenden Vergleich zwischen den einbezogenen Branchen und klärt die Frage, welche Branche die Benchmark beim Thema "Online-Shopping" setzt.

Inhaltsverzeichnis (1)

	Seite
<u>TEIL 1: Der Online-Shopper im Fokus</u>	8
1 Das Profil der Online-Shopper	13
2 Einstellungen zum Thema „Online-Shopping“	21
<u>TEIL 2: Potenziale im Multi-Channel</u>	42
3 Käuferreichweiten einbezogener Branchen	49
4 Weitere Einkaufsquellen	51
5 Kauftreiber für den ...	
5.1 Online-Handel	56
5.2 Stationären Handel	59
6 Bedeutung des Online-Kaufs nach ...	
6.1 Kaufhäufigkeiten	62
6.2 Umsatzanteilen	65
7 Das Internet als Informationsquelle und Austauschplattform	68

Inhaltsverzeichnis (2)

	Seite
<u>TEIL 3: Erfolgsfaktoren für das Online-Shopping</u>	71
8 Vorgehensweise bei der Anbieter-Auswahl	79
9 Erwartungen der Online-Käufer	
9.1 Erwartete Inhalte der Startseite	90
9.2 Logistik	95
10 Bevorzugte Anbieter	100
11 Idealprofil eines Online-Shops	105
<u>TEIL 4: „Click & Collect“ im Shopper-Fokus</u>	111
13 Bekanntheit	115
14 Vorteile	118
15 Interesse an „Click & Collect“	121
16 Potenzielle „Click & Collect“-Anbieter	124
17 Umsetzungserwartungen	127

Inhaltsverzeichnis (3)

	Seite
<u>TEIL 5: Dienstleistungen im eCommerce</u>	140
18 Bekanntheit	143
19 Nutzung	146
20 Interesse an (weiteren) Dienstleistungen	149
21 Potenzielle Anbieter	154
Fazit	157
Untersuchungs-Steckbrief	161

Untersuchungs-Steckbrief



Untersuchungs-Steckbrief

Konzeption & Realisierung:	Konzept & Markt GmbH Bischof-Blum-Platz 2 65366 Geisenheim / Rheingau
Grundgesamtheit:	Alle deutschsprachigen Personen ab 18 Jahren in der Bundesrepublik Deutschland
Art der Stichprobe:	Repräsentative Befragung (Zufallsauswahl)
Umfang der Stichprobe:	n=8.134 Befragte
Interviewpartner:	Personen, die in den letzten 12 Monaten Produkte oder Dienstleistungen aus den folgenden Branchen im Internet gekauft bzw. bezogen haben: Do It Yourself, Elektro-Geräte, Kfz-Teile & Zubehör, Lebensmittel, Medien, Medikamente / Arzneimittel, Mode / Schuhe / Accessoires, Möbel / Wohnaccessoires, Reisen / Hotels / Flüge, Sport- & Outdoorartikel, Tiernahrung & Zubehör, Wein & Spirituosen
Zeitpunkt der Feldarbeit:	September 2014
Erhebungsmethode:	Onlinebefragung anhand eines strukturierten Fragebogens

Ihr Konzept & Markt - Serviceteam



Senior-Projektmanager

☎ +49 (0) 6722 750 34 11
✉ franzen@
konzept-und-markt.com



Senior-Projektmanager

☎ +49 (0) 6722 750 34 12
✉ fuchs@
konzept-und-markt.com



Projektmanagerin

☎ +49 (0) 6722 750 34 16
✉ grumm@
konzept-und-markt.com

BLACK-BOX ONLINE-SHOPPING

POTENZIALE ERKENNEN –
KUNDEN GEWINNEN!

Konzept & Markt GmbH
Bischof-Blum-Platz 2
D-65366 Geisenheim

Tel. + 49 (0) 6722 750 34 10
Fax + 49 (0) 6722 750 34 19
www.konzept-und-markt.com



In welchen Branchen funktioniert Online-Shopping besonders gut?

- 1 **Die Topseller der Branche:**
Wo kauft man und wie werden die Shops bewertet?
- 2 **Kaufprozess unter der Lupe:**
Was sind die Treiber für den Online-Kauf? Was erwartet der Kunde?
- 3 **Potenziale des Internets:**
Relation der Ausgaben in Online-Shops und in Ladengeschäften

**Online-Shopper im Fokus:
8.000 repräsentative Interviews**

Studieninhalte

- ▶ Shopper-Insights zu den relevanten Entscheidungs- und Verhaltensdimensionen beim Kauf im Internet
- ▶ Marketing- und vertriebsbezogene Fragestellungen, die Auskunft über alle wesentlichen Aspekte der Verbraucherakzeptanz geben
- ▶ „Click & Collect“ – ein neuer Trend?
Von wem wird es erwartet? Wie soll es umgesetzt werden?
- ▶ Neben den spezifischen Erkenntnissen zu der interessierenden Branche wird ein übergreifender Vergleich zwischen den Branchen geliefert: **Welche Branche und welche Anbieter setzen die Benchmarks?**

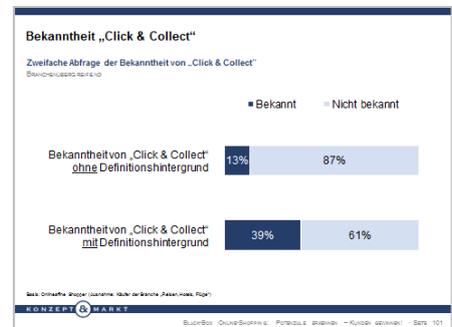
Einbezogene Branchen

- ▶ Do It Yourself – Bauen, Heimwerken, Garten
- ▶ Elektrogeräte für Haushalt, Büro, Unterhaltung
- ▶ Kfz-Teile & Zubehör (inkl. Motorrad)
- ▶ Lebensmittel, Dinge des täglichen Bedarfs
- ▶ Medien – Bücher, CDs, DVDs, Spiele etc.
- ▶ Mode, Schuhe, Accessoires
- ▶ Möbel, Wohnaccessoires, Dekoration
- ▶ Pharmazeutika
- ▶ Reisen, Hotels, Flüge
- ▶ Sport- & Outdoorartikel
- ▶ Tiernahrung & Zubehör
- ▶ Wein- & Spirituosenhandel



Studiendesign

- ▶ **Methode:** Repräsentative Online-Befragung
 - ▶ **Zielgruppe:** Online-Käufer bei mind. einer der einbezogenen Branchen innerhalb der letzten 12 Monate
 - ▶ **Stichprobe:** 8.000 Interviews (500 bis 2.400 Befragte pro Branche)
 - ▶ **Kosten pro Auftraggeber:**
 - 1.950,- Euro für den Gesamtbericht oder die erste Branche
 - 500,- Euro für jede weitere Branche
- Als zusätzlichen Service bieten wir Ihnen an, die Studie in Ihrem Haus ohne zusätzliche Kosten zu präsentieren.
- ▶ **Ergebnislieferung:** ab November 2014



Ansprechpartner

Für Fragen zur Konzeption und zum Inhalt der Studie wenden Sie sich bitte an:

Konzept & Markt GmbH
 Michael Fuchs
 ☎ 06722 / 75034 12
 ✉ fuchs@konzept-und-markt.com

Dr. Ottmar Franzen
 ☎ 06722 / 75034 11
 ✉ franzen@konzept-und-markt.com



Bestellformular (an die Fax-Nr. 06722 / 750 34 19)

Zur Studie „Black-Box Online-Shopping: Potenziale erkennen – Kunden gewinnen!“ bestellen wir hiermit verbindlich folgende Berichtsbände:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Gesamtbericht: Übersicht über die Branchen | <input type="checkbox"/> Möbel, Wohnaccessoires, Dekoration |
| <input type="checkbox"/> DIY – Bauen, Heimwerken, Basteln, Garten | <input type="checkbox"/> Pharmazeutika |
| <input type="checkbox"/> Elektro-Geräte für HH, Büro, Unterhaltung | <input type="checkbox"/> Reisen, Hotels, Flüge |
| <input type="checkbox"/> Kfz-Teile & Zubehör (inkl. Motorrad) | <input type="checkbox"/> Sport- & Outdoorartikel |
| <input type="checkbox"/> Lebensmittel, Dinge des täglichen Bedarfs | <input type="checkbox"/> Tiernahrung & Zubehör |
| <input type="checkbox"/> Medien - Bücher, CDs, DVDs, Spiele etc. | <input type="checkbox"/> Wein- & Spirituosenhandel |
| <input type="checkbox"/> Mode, Schuhe, Accessoires | |

Der Preis versteht sich zzgl. MwSt. Der Rechnungsbetrag ist sofort nach Berichtslieferung und ohne Abzug zahlbar.
 Auslieferung: ab November 2014 Gerichtsstand: Frankfurt am Main. Es gelten die AGB von Konzept & Markt GmbH, Geisenheim.

Name: _____

Firma: _____

Adresse: _____

Telefon: _____

Fax: _____

E-Mail: _____

Unterschrift: _____

Datum / Stempel: _____