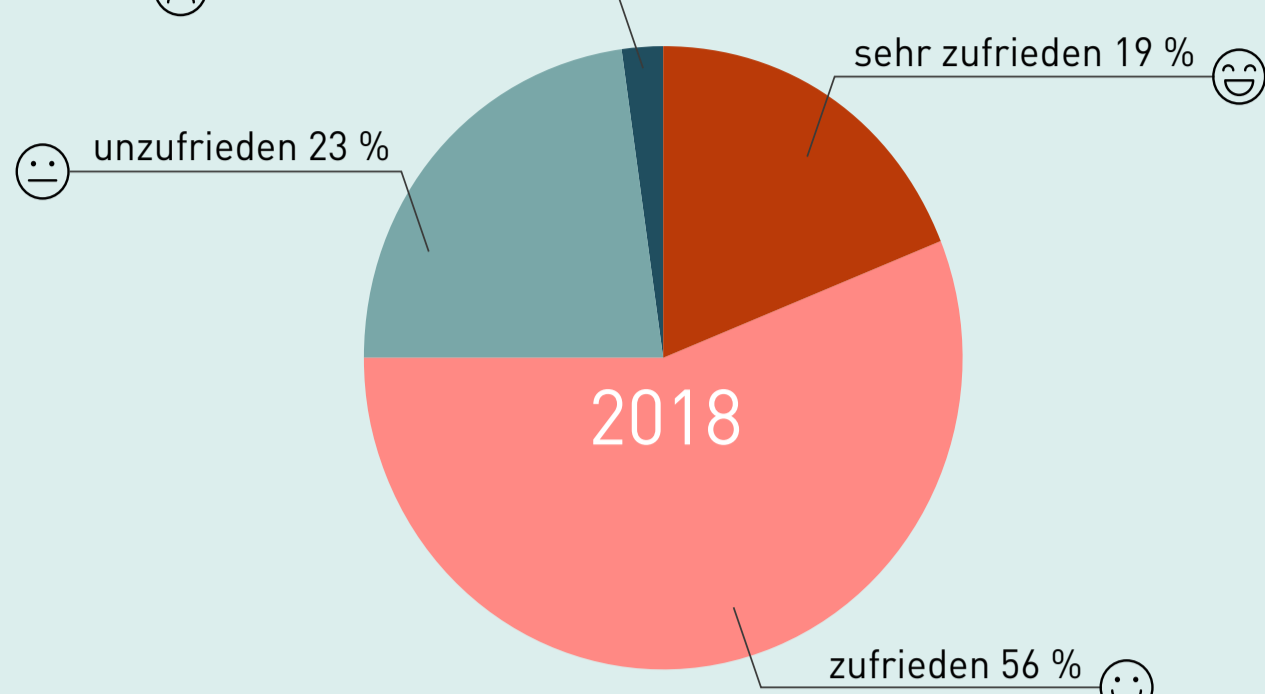


JAHRESSTUDIE:

Zufriedenheit im Online-Handel

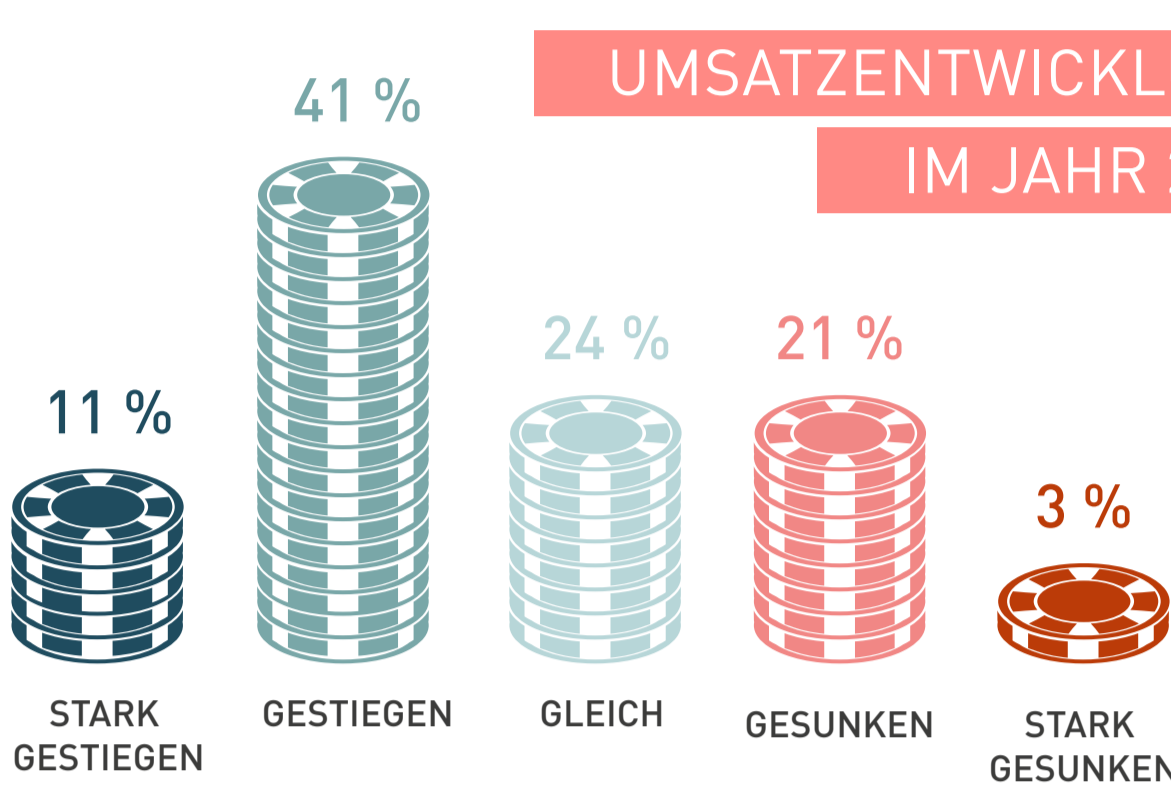


1 | ZUFRIEDENHEIT DER ONLINE-HÄNDLER



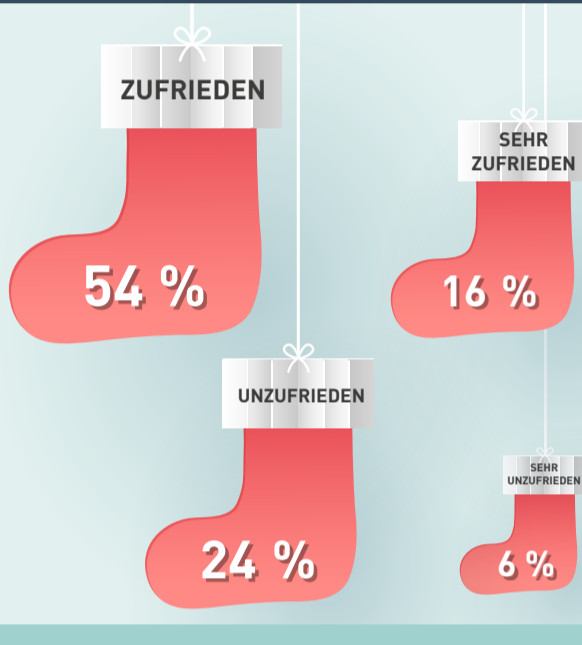
2 | UMSATZENTWICKLUNG

UMSATZENTWICKLUNG IM JAHR 2018

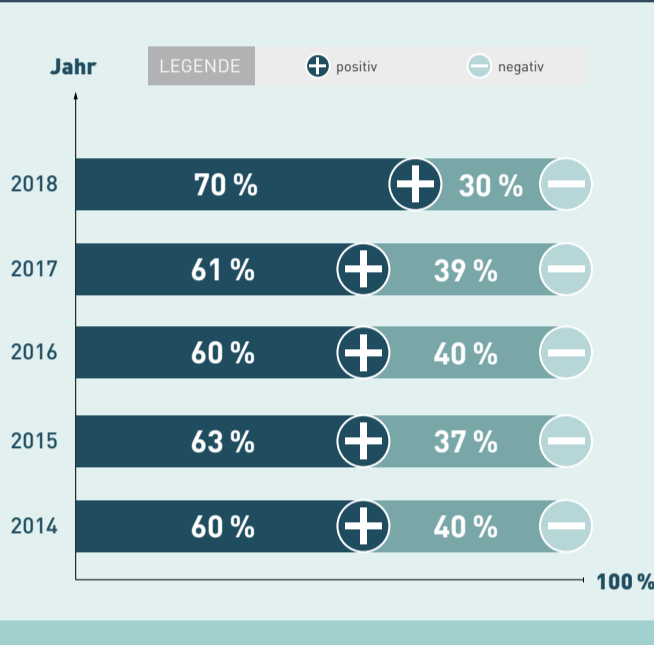


3 | WEIHNACHTSGESCHÄFT

ZUFRIEDENHEIT MIT DEN UMSÄTZEN IM WEIHNACHTSGESCHÄFT 2018



UMSÄTZE IM WEIHNACHTSGESCHÄFT DER VORJAHRE



4 | RETOURENQUOTEN

GAB ES MEHR RETOUREN NACH WEIHNACHTEN?

„JA“ SAGEN 86 %



GRÜNDE:

- insgesamt wachsender Online-Handel
- unnötige Bestellungen aus Kauflust heraus
- unbedachte Bestellungen, die nicht storniert werden
- Auswahlbestellungen mehrerer Modelle oder Farben

5 | PROGNOSE

WELCHE ERWARTUNGEN HABEN SIE AN DAS E-COMMERCE-JAHR 2019?

47 %

Gut – Ich bin verhalten optimistisch, aber zuversichtlich.

7 %

Kritisch – Es wird schwierig in 2019.

25 %

Prima – Ich bin optimistisch für das neue Jahr.

21 %

Okay – Ich hoffe, das Beste für 2019.

Während im Vorjahr 58 % der Befragten mit „prima“ oder „gut“ antworteten, sind es nun sogar 72 %.

6 | HERAUSFORDERUNGEN FÜR 2019



Knapp 30 % sehen das neue Verpackungsgesetz als Schwierigkeit. Auch das Thema Digitalisierung nimmt an Bedeutung zu.

7 | ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

75 % blicken „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ auf 2018.

86 % statt 71 % erhielten mehr Retouren nach Weihnachten.

3 % statt 9 % verzeichneten „stark sinkende Umsätze“.

72 % sind optimistisch für das Jahr 2019 eingestellt.

70 % verzeichnen ein positives Weihnachtsgeschäft.

29 % sehen das neue VerpackG als große Herausforderung.