

ZUFRIEDENHEIT IM ONLINE-HANDEL IM JAHR 2014



Februar
2015

Händlerbund
Studie



503

befragte
Online-Händler



WIR HABEN 503 HÄNDLER BEFRAGT, WIE ZUFRIEDEN SIE MIT IHREM GESCHÄFT IM JAHR 2014 SIND.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1 Rückblick	4
2 Weihnachtsgeschäft	5
3 Umsatzentwicklung positiv	6
4 Kaum Retouren nach Weihnachten	7
5 Händler blicken optimistisch auf das nächste Jahr	8
6 Wettbewerb ist die größte Herausforderung	9
Die Ergebnisse	10
Händlerbund	11
Kontakt	12



WIR BEFRAGTEN

503 HÄNDLER

VORWORT

UMFRAGE ZUR ZUFRIEDENHEIT 2014

Der Online-Handel bietet immer neue Herausforderungen und auch Chancen für die Händler. Wir wollten erfahren, wie die Händler das Jahr 2014 erlebten und auch, wie das wichtige Weihnachtsgeschäft für sie verlief. Unsere Studie hat ermittelt, wie die Umsatzentwicklung der Händler im vergangenen Jahr war und wie sie auf das Jahr 2015 blicken.

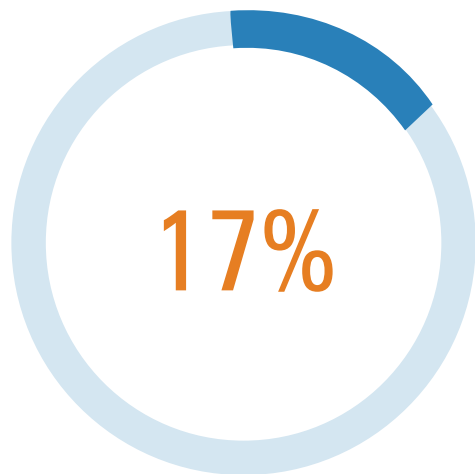


1 | RÜCKBLICK

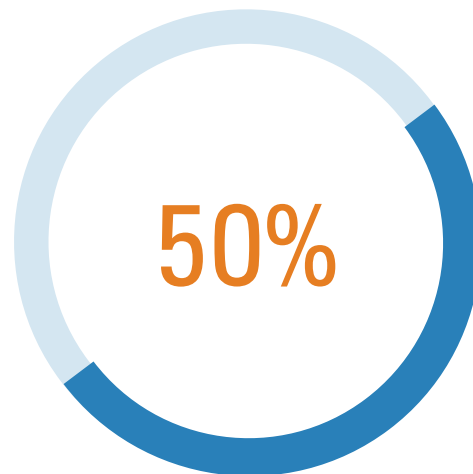
Jeder zweite Händler zeigt sich zufrieden mit dem Jahr 2014. Rund jeder sechste blickt sogar sehr zufrieden auf das vergangene Jahr zurück – damit sind zwei Drittel (67 Prozent) der Händler mit ihrem Ergebnis glücklich.

„ZWEI VON DREI HÄNDLERN
SIND ZUFRIEDEN.“

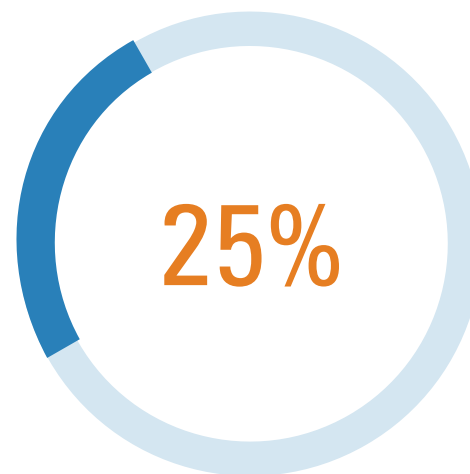
Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Online-Handel im Jahr 2014?



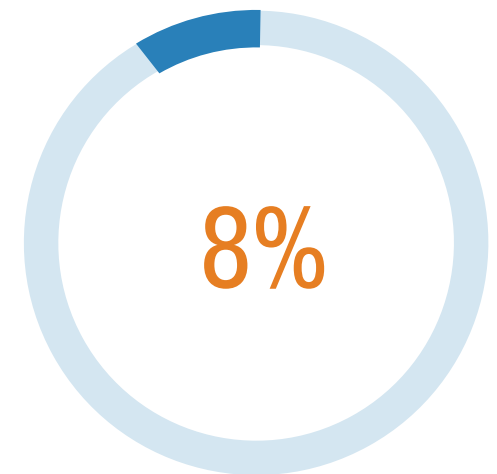
sehr zufrieden



zufrieden



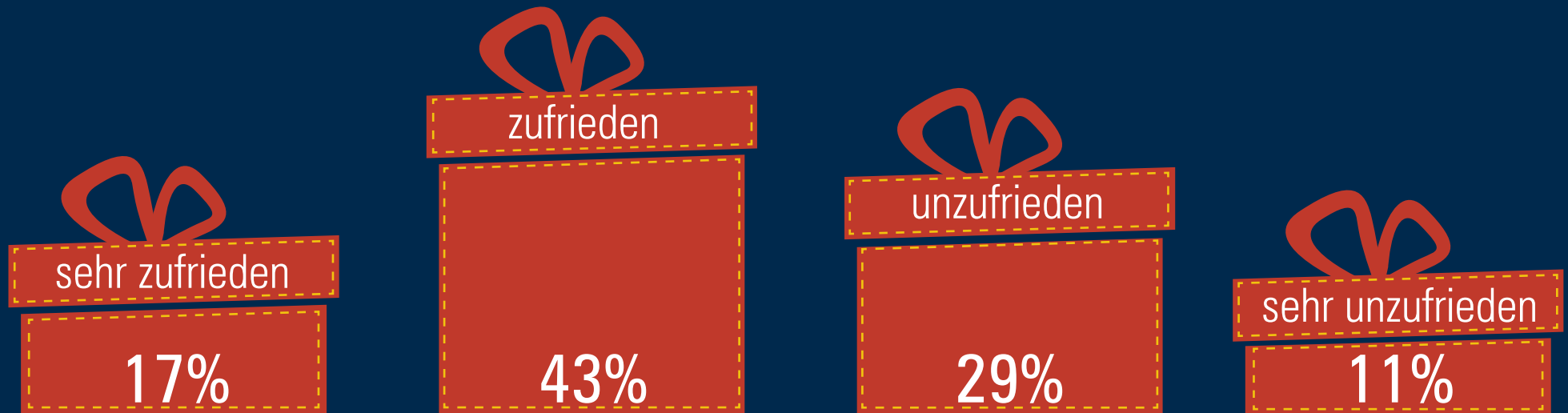
unzufrieden



sehr unzufrieden

2 | WEIHNACHTSGESCHÄFT

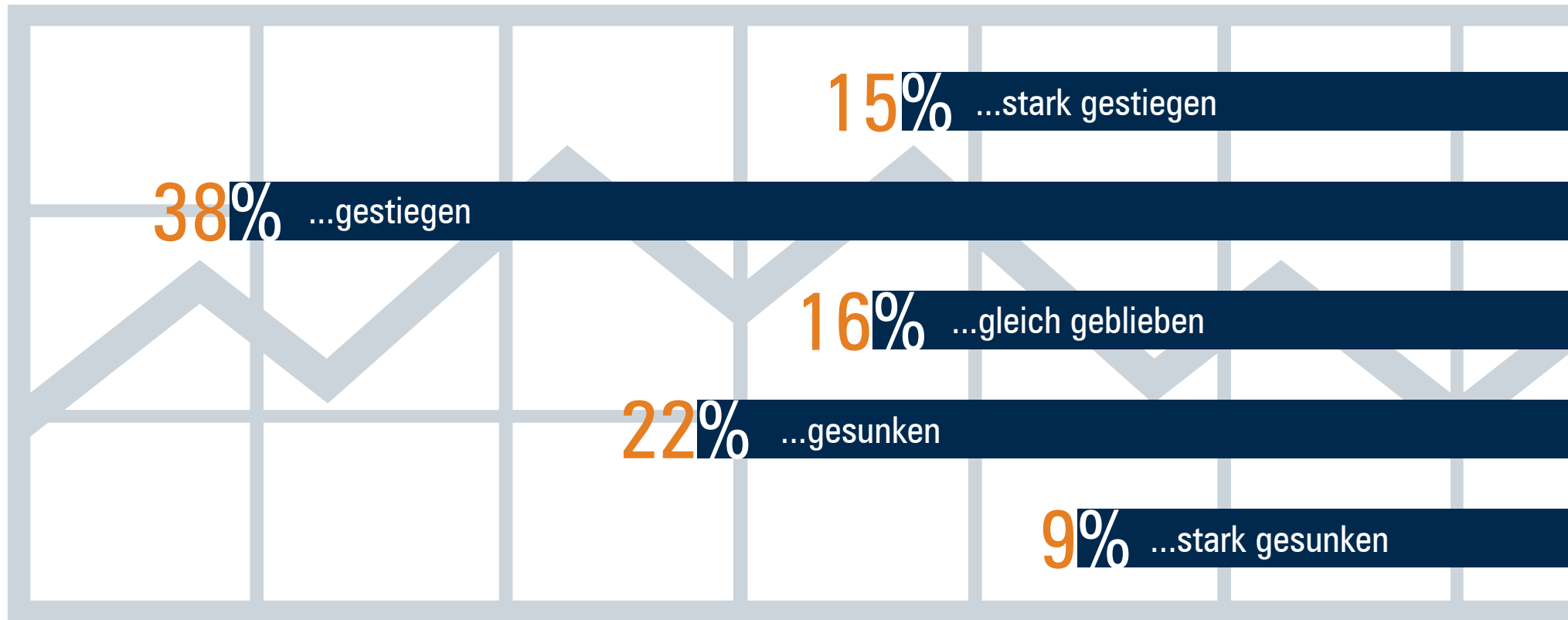
Das Weihnachtsgeschäft konnte zwar bei der Mehrheit, aber nicht bei allen Händlern für Begeisterung sorgen: Zwei von fünf Händlern (39,37 Prozent) zeigten sich mit ihrem Ergebnis unzufrieden oder sogar sehr unzufrieden.



„ZWEI VON FÜNF HÄNDLERN MIT DEM WEIHNACHTS-
GESCHÄFT NICHT ZUFRIEDEN.“

Während 50 Prozent der Händler mit dem Gesamtjahr „zufrieden“ waren, zeigten sich nur 43 Prozent der Befragten mit dem Weihnachtsgeschäft „zufrieden“. 17 Prozent sind sowohl mit dem Gesamtjahr als auch dem Weihnachtsgeschäft 2014 „sehr zufrieden“.

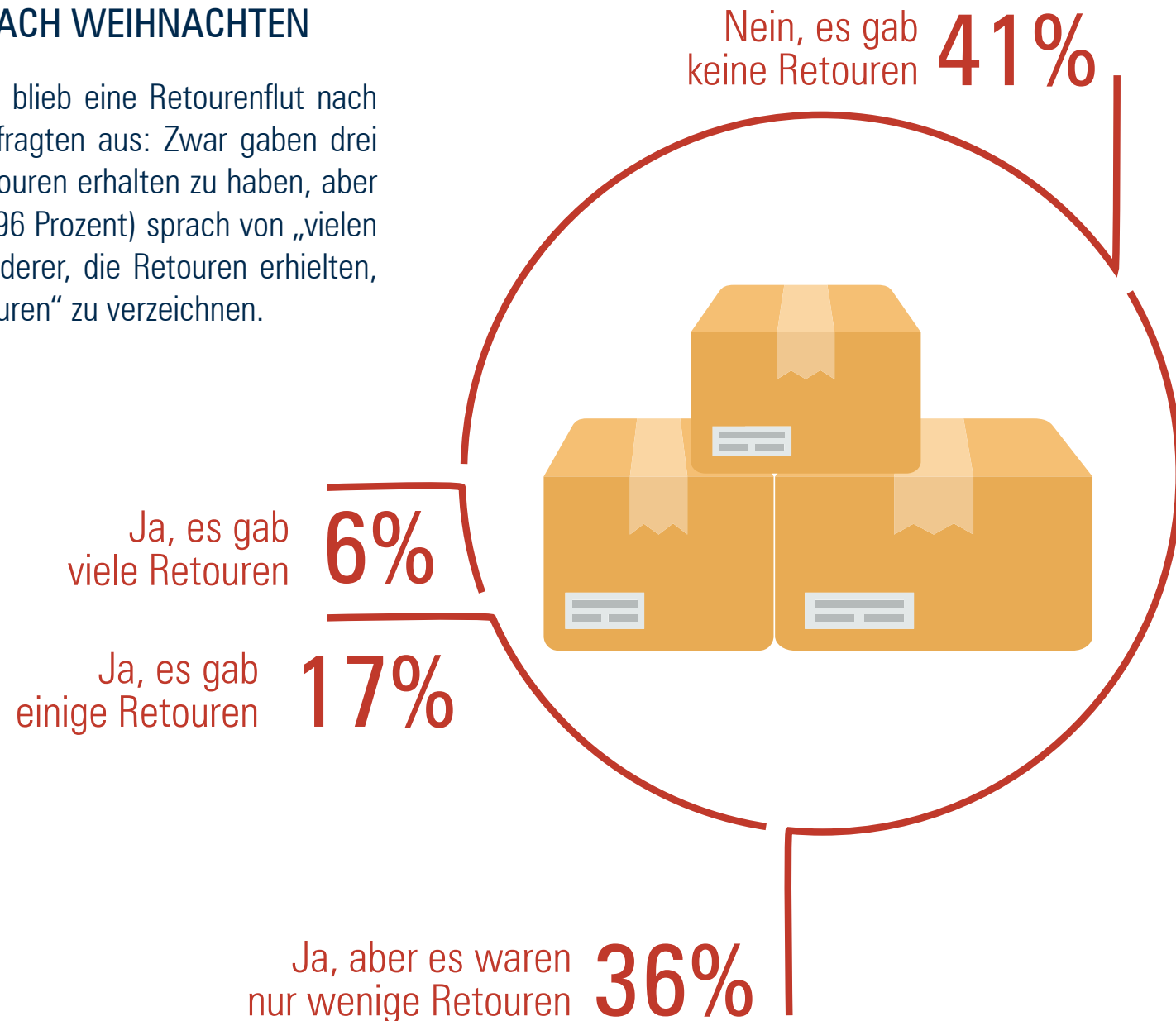
3 | UMSATZENTWICKLUNG POSITIV



Die Umsatzentwicklung verlief für die Mehrheit der Händler positiv: Rund jeder Zweite gab an, steigende oder stark steigende Umsätze verzeichnet zu haben. Für jeden Sechsten gab es keine Veränderung im Umsatz. Knapp ein Drittel der Befragten hatten allerdings mit Umsatzrückgängen zu kämpfen.

4 | KAUM RETOUREN NACH WEIHNACHTEN

Entgegen der Erwartung blieb eine Retourenflut nach Weihnachten für die Befragten aus: Zwar gaben drei von fünf Händler an, Retouren erhalten zu haben, aber nur jeder Zwanzigste (5,96 Prozent) sprach von „vielen Retouren“. Der Großteil derer, die Retouren erhielten, hatten nur „wenige Retouren“ zu verzeichnen.



5 | HÄNDLER BLICKEN OPTIMISTISCH AUF DAS JAHR 2015

32%

Ich bin sehr optimistisch.
Meine Umsätze werden
steigen.

Ich bin optimistisch
und werde ein hohes
Umsatzniveau halten.

31%

20%

Ich bin nicht sehr optimis-
tisch. Ich befürchte, dass
meine Umsätze sinken
könnten.

Ich bin vorsichtig,
denn es warten einige
Schwierigkeiten auf
mein Geschäft.

17%

In der Branche herrscht große Zuversicht für das Jahr 2015. Je rund ein Drittel der Befragten gaben an, ihre Umsätze zu steigern (32,41 Prozent) oder ein hohes Umsatzniveau zu halten (30,62 Prozent).

Trotzdem äußerte etwa jeder Fünfte (19,88 Prozent) die Befürchtung, dass die Umsätze zurückgehen könnten. Gut jeder sechste Händler erwartet sogar Schwierigkeiten für sein Geschäft.



fotolia.de - © LABELMAN

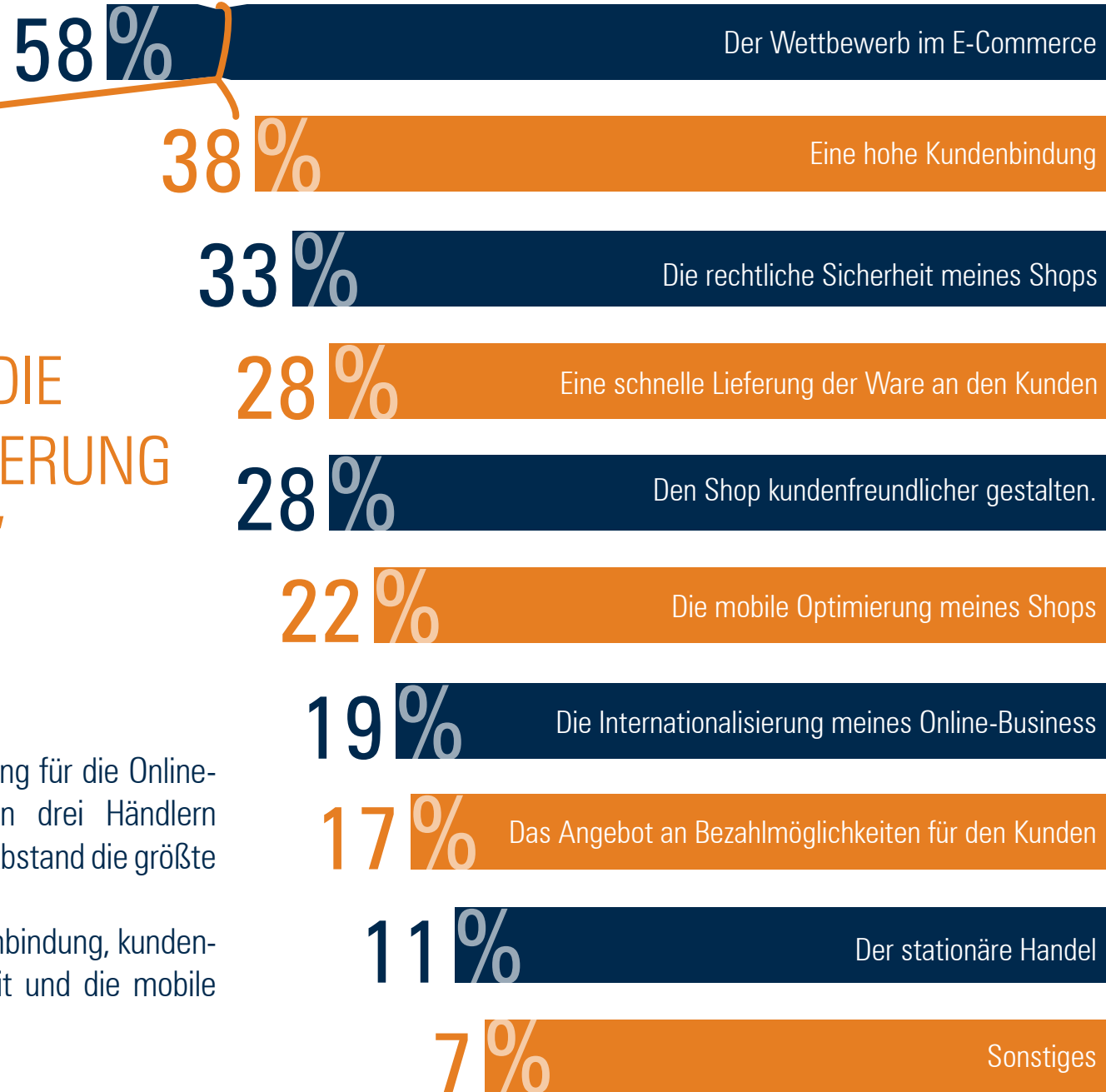


„DER WETTBEWERB IST DIE GRÖSSTE HERAUSFORDERUNG FÜR ONLINE-HÄNDLER.“

6 | HERAUSFORDERUNGEN 2015

Die Konkurrenz ist die größte Herausforderung für die Online-Händler im Jahr 2015. Knapp zwei von drei Händlern sehen im Wettbewerb im E-Commerce mit Abstand die größte Herausforderung.

Wichtige Themen werden zudem die Kundenbindung, kundenfreundliche Gestaltung, rechtliche Sicherheit und die mobile Optimierung des Shops sein.



DIE ERGEBNISSE

IM ÜBERBLICK

der Händler sind zufrieden oder sehr zufrieden mit dem Jahr 2014.

67%

der Befragten zeigen sich mit dem vergangenen Weihnachtsgeschäft unzufrieden.

40%

NUR

6%

der Händler haben nach den Feiertagen viele Retouren verzeichnet.

der Händler sehen den Wettbewerb im E-Commerce als größte Herausforderung.

58%

63%

blicken optimistisch auf das Jahr 2015.

ÜBER DEN HÄNDLERBUND

Als größter Onlinehandelsverband Europas ist der Händlerbund Sprachrohr und Partner der E-Commerce-Branche. Der Verband fördert den Austausch zwischen Händlern und Dienstleistern, um den digitalen als auch stationären Handel nachhaltig zu unterstützen und zukunftsfähig auszurichten. Durch die europaweite Interessenvertretung und Bündelung verschiedener Dienstleistungen gestaltet der Händlerbund mit seinen Mitgliedern und Partnern aktiv die Branche.

ECKDATEN

über 40.000
geschützte
Onlinepräsenzen

Größter
Onlinehandelsverband
Europas

Einer der führenden
Rechtstextanbieter
im Internet

2008 gegründet

KONTAKT

Händlerbund e. V.
ARCUS Park
Torgauer Straße 233
04347 Leipzig

Vertreten durch den Vorstandsvorsitzenden
Herrn Andreas Art

Telefon: 0341 / 926 59 0
Telefax: 0341 / 926 59 100
E-Mail: info@haendlerbund.de
Internet: www.haendlerbund.de

eingetragen im Vereinsregister des
Amtsgerichtes Leipzig
Registernummer VR 4663

Dieser Bericht dient ausschließlich Informationszwecken.
Die enthaltenen Empfehlungen und Ratschläge wurden in
gutem Glauben erstellt. Der Händlerbund übernimmt keine
Haftung.

© Händlerbund 2015



Händlerbund-Studie
Februar 2015

ZUFRIEDENHEIT IM
ONLINE-HANDEL
IM JAHR 2014

WIR HABEN
503 HÄNDLER
BEFRAGT, WIE
ZUFRIEDEN SIE
MIT IHREM GE-
SCHÄFT IM JAHR
2014 SIND.