

So zufrieden sind Europas Online-Shopper mit Ihren Händlern

✘ UPS und Comscore haben den Online-Handel in einer europäischen Studie detailliert unter die Lupe genommen. Ein zentraler Aspekt der Umfrage unter 5.500 Verbrauchern war die Frage, wie zufrieden die Europäer mit den Leistungen sind, die ein Online-Händler bieten kann. Das Ergebnis: Die deutschen Händler sind die "besten".

Deutsche, britische und italienische Shopbetreiber machen ihre Sache aus Kundensicht besonders gut. Sie vereinen in der Umfrage "UPS Pulse of the Online Shopper" die besten Zufriedenheitswerte auf sich und liegen damit über dem Durchschnitt in Europa. Aber auch Online-Händler in Belgien, Frankreich und den Niederlanden machen ihre Sache wirklich gut und erzielen auf der Zufriedenheitsskala respektable Werte.



Das ist gut, das ist schlecht

Besonders positiv bewerten die Verbraucher die Vielfalt des verfügbaren Warenangebots, einen nutzerfreundlichen Checkout sowie die Tatsache, dass die Shops in der Landessprache der Zielmärkte verfügbar sind.



Weniger gute Leistungen wurde den Shops hauptsächlich in puncto Liefermodalitäten attestiert. So wurde beispielsweise moniert, dass die Auswahl eines Lieferdatums und der -uhrzeit sowie die Umleitung von Sendungen nicht flexibel genug seien. Auch würden gerne mehr Kunden direkt mit einem Kundendienstmitarbeiter in Kontakt treten.

