

Versand und Lieferung: Das erwarten Ihre Kunden

✘ Die "Letzte Meile" nimmt maßgeblichen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Das ist das zentrale Ergebnis der Studie "Erfolgsfaktoren im E-Commerce - Deutschlands Top Online-Shop V.3?", die ECC Handel und Hermes gemeinsam veröffentlicht haben. Dafür wurden mehr als 10.200 Konsumenten befragt.

Nur wenn die Ware vollständig, unversehrt und pünktlich eintrifft, kann der Kunde auch voll und ganz zufrieden sein. Die Infografik zeigt die Antworten auf die fünf wichtigsten Fragen rund um Versand & Lieferung im E-Commerce:

Was sind die wichtigsten Versand-Kriterien? Welche Versand- und Lieferoptionen wünschen sich die Kunden? Wie schnell soll die Ware geliefert werden? Wie soll der Retourenprozess laufen? Und wichtig im Hinblick auf die kommenden gesetzlichen Änderungen: Was tun die Kunden, wenn sie die Kosten einer Retoure selbst tragen müssen?

