In welchen Ländern Online-Händler einen guten Job machen

Die Mehrheit der Verbraucher in Deutschland haben überdurchschnittlich gute Erfahrungen im Online-Handel gemacht. Dies weist KPMG in seinem “Customer Experience Barometer” aus. Auch eine Analyse des Kundenbewertungssystems von Trusted Shops, stützt diese Erkenntnis.

Jeder zweite Verbraucher gab in der Studie an, dass er mit der Leistung der Shopbetreiber zufrieden sei. KPMG hatte 5.000 Shopper zu ihren Erfahrungen im E-Commerce befragt. Für Studienleiter Willy Kruh, Global Chair of Consumer Markets, KPMG International, ist dieser Erfolg vor allem das Ergebnis einer starken Kundenfokussierung:

> *“Online-Händler haben sich sehr auf die Schaffung eines nahtlosen Erlebnisses für ihre Kunden konzentrieren und das hat sich positiv auf die Zugänglichkeit und Benutzerfreundlichkeit der verschiedenen Kanäle ausgewirkt.”*

Große Zufriedenheit der deutschen Online-Shopper

Bestätigung findet das Ergebnis von KPMG durch Trusted Shops. Die europäische Vertrauensmarke hatte 2,4 Millionen Bewertungen seines Kundenbewertungssystems aus den vergangenen 12 Monaten ausgewertet. Auch hier erreichten die deutschen Shopbetreiber mit durchschnittlich 4,66 von maximal 5 Punkten einen Spitzenplatz.

Unter dem Strich attestiert Trusted Shops dem Online-Handel in Europa eine große Professionalität:

> *“Unsere Auswertung hat gezeigt, dass europäische Online-Händler ihr Geschäft im Griff haben. Denn mehr als 90 Prozent der Online-Shopper sind mit den Leistungen der Händler grundsätzlich zufrieden”, weiß Hendrik Lennarz, Executive Director Product & Technology bei Trusted Shops.*