

Das sind die Markenchampions des Online-Handels

✘ Amazon, Google und Ebay haben eines gemeinsam: Sie sind nicht die beliebtesten Marken im E-Commerce. Die Markenchampions hat die Münchner E-Commerce-Beratung elaboratum in einer aufwändigen Studie identifiziert. Und die Gewinner sind...

In der Rangfolge PayPal, Musikhaus Thomann und Trusted Shops sind diese drei Marktteilnehmer nach Ausweis der Studie „E-Commerce Markenchampions 2014/2015“ die beliebtesten E-Commerce Marken entlang der Customer Journey.

“Eine hohe Bekanntheit ist kein Garant für ein positives Markenimage: Jede vierte E-Commerce-Marke ist zwar der Mehrheit der Deutschen bekannt, erhält aber nur mäßige Imagebewertungen”, kommentiert Studienautor Philipp Spreer die durchaus überraschenden Ergebnisse.

Die Studie “Markenchampions 2014/2015” ist das erste Markenranking für den deutschen Online-Handel, in dem das Markenimage und die Customer Journey in den Mittelpunkt der Analyse gestellt werden. Diese beiden Faktoren wurden in bisherigen Untersuchungen nicht ausreichend berücksichtigt, sind aber für das Verständnis der Kaufentscheidung ausschlaggebend.

Für die Analyse wurden aus jeder Phase der Entscheidungskette - beispielsweise allgemeine Suche, Produktinformation, Bestätigung, Kauf - jeweils die 10 relevantesten Marken (Top 20 bei Shops) herangezogen.

Markenchampions punkten mit diesen Werten

Das Image dieser Marken setzt sich aus den fünf Dimensionen

Vertrauenswürdigkeit
Sympathie
Glaubwürdigkeit
Einzigartigkeit und
Attraktivität

zusammen. Zu diesen Kategorien haben Online-Shopper ihre Einschätzung zu den Marken abgegeben. Über 1.500 Online-Shopper wurden dafür in Deutschland zu ihrer Wahrnehmung der wichtigsten E-Commerce-Marken befragt.

Die Studie kann bei elaboratum kosteblos heruntergeladen werden.