

# Diese Shopelemente entscheiden über Erfolg und Mißerfolg

☒ Worauf achten Verbraucher, wenn sie online einkaufen und welchen Einfluss haben diese Shopelemente auf die Kaufentscheidung? Die Studienreihe "Erfolgsfaktoren im E-Commerce" des ECC Handel in Köln hat genau diese Shopelemente identifiziert.

"Erfolgsfaktoren im E-Commerce - Deutschlands Top-Online-Shops Vol. 4", so heißt eine aktuelle Studie von ECC Handel. Über 10.600 befragte Online-Shopper machten darin Angaben zu ihrem Einkaufsverhalten und bewerteten die Wichtigkeit von sieben Erfolgsfaktoren und über 60 dahinter liegenden Einzelkriterien.

Zu **absoluten Must-Have-Kriterien** zählen unter anderem:

eine gute Produktpräsentation,  
einfacher Zugang zum Sortiment,  
ein funktionierender Lieferprozess  
ein der Zielgruppe entsprechender Zahlungsmix - eines der wichtigsten Kriterien überhaupt und Hauptproblem im Check-out.

Die hohe Bedeutung von Vertrauen, das der Kunde einem Online-Shop entgegenbringt, lässt sich ebenfalls als wichtiger, übergreifend relevanter Faktor herausstellen (bspw. Image, Gütesiegel, Datensicherheit).

Ebenso ist **Vertrauen ein über alle Erfolgsfaktoren hinweg extrem relevantes Thema**, beispielsweise bei Bezahlung und Kosten, Lieferprozess (u. a. Sendungsstatus, Bestätigungsmail), Übersichtlichkeit der Start- und Produktdetailseiten sowie Produkteigenschaften und der Auffindbarkeit von Informationen (bspw. über Versandoptionen, Bezahlungsmöglichkeiten oder Bestellprozess).

**Produktbewertungen und -empfehlungen**, die vor allem von jüngeren Shoppnern, Frauen und Heavy Shoppnern als nützlich empfunden werden, seien ein effizientes Mittel, um sich von anderen Anbietern positiv abheben zu können.

Die Konsumenten stellen über alle Kriterien hinweg hohe Anforderungen an Online-Shops. Aufsteiger des Jahres in die Top 10 der wichtigsten Kriterien sind "übersichtlicher Warenkorb" und "ausreichend großes Sortiment".