

# Wie können Sie polnische Kunden vom Online-Shopping überzeugen?

Das Forschungsinstitut TNS Polska hat im Auftrag von Trusted Shops eine Studie durchgeführt, die zeigt, dass jeder fünfte Pole bereits mit zu hohen Versandkosten beim Online-Shopping konfrontiert wurde. Nach der Meinung der meisten Befragten ist der kostenlose Versand jedoch gerade ein Faktor, der sie zum häufigeren Online-Shopping veranlassen würde.

## Ergebnisse der Studie

Knapp die Hälfte der Befragten ist beim Online-Shopping schon auf Hindernisse gestoßen. Die meisten Forschungsteilnehmer (21%) nannten dabei zu hohe Versandkosten. Rund 16% der Befragten behaupten, dass der Online-Shop den Liefertermin nicht eingehalten habe und die Bestellung erst nach Ablauf der vereinbarten Frist verschickte.

Es kam auch vor, dass der Shop infolge eines Fehlers eine falsche Bestellung vorbereitet hat, wodurch dem Kunden ein anderes als das gewollte Produkt geliefert wurde. Dies wurde von jedem Zehnten Befragten bemängelt. 9% der Forschungsteilnehmer erwähnten zudem, dass sich der Online-Händler gar nicht oder zu spät zu den Nachfragen geäußert hat. Die Anzahl der Befragten, die mit einem Transportschaden konfrontiert wurden, lag ebenfalls bei 9%.

Zufrieden mit dem Online-Shopping waren 52% der Befragten, die beim Einkaufen im Internet auf keine Hindernisse gestoßen sind.

## Wie können Sie polnische Kunden vom Online-Shopping überzeugen?

Ein Faktor, der viele Polen vom häufigeren Online-Einkauf überzeugen würde, ist das Sparpotenzial. Die am häufigsten genannte Antwort, was Kunden vom Online-Einkauf überzeugen könnte, war der kostenlose Versand (46%). Knapp 40% der Befragten würden auch Sonderangebote oder Rabattcodes für den nächsten Einkauf schätzen.

Für die Kunden ist darüber hinaus die Sicherheit im Online-Shop wichtig. Jede dritte Befragte (32%) bezeichnet die Geld-zurück-Garantie, wie z.B. den Trusted Shops Käuferschutz als sehr gute und praktische Lösung.

Laut der Studie würden die polnischen Online-Kunden es außerdem begrüßen, wenn die Wartezeit für die Bestellung kürzer wäre (22%). Für 15% der Befragten würde die freiwillige Verlängerung der gesetzlich vorgegebenen Widerrufsfrist von 14 Tagen attraktiv sein. Letztlich würde jeder zehnte Befragte häufiger online kaufen, wenn er im Online-Shop freundlich und professionell bedient werden würde.

## Tipp - transparente Darstellung der Versandkosten ist wichtig

Die meisten Teilnehmer der durch TNS Polska im Auftrag von Trusted Shops durchgeführten Befragung haben den kostenlosen Versand als einen Faktor, der sie zu häufigeren Online-Einkäufen veranlassen würde, genannt.

Kostenloser Versand macht Online-Shops sicherlich attraktiver und kann ein Wettbewerbsvorteil sein. Händler, die sich diesen Service jedoch nicht leisten können, sollten die Versandkosten möglichst transparent darstellen, um kundenfreundlich und -orientiert zu agieren. Eine Transparente Darstellung der Versandkosten im Online-Shop wird EU-weit nicht nur von den

entsprechenden Verbraucherschutzvorschriften der jeweiligen Mitgliedsstaaten vorgegeben, sondern auch Usability-Aspekte spielen hier eine wichtige Rolle.

Die Ermittlung der Versandkosten soll für den Verbraucher keinen zusätzlichen Zeitaufwand bedeuten. Wer schon einmal vor dem Abschluss einer Bestellung darauf gewartet hat, dass der Shop endlich die Versandkosten für die Bestellung ermittelt, weiß vermutlich, wie sich ein Kunde in dieser Situation fühlt. Dieser möchte schnell eine vollständige, transparente Versandkostenaufstellung vorfinden, aus der er die Versandkosten für seine Bestellung entnehmen kann und dann das gewünschte Produkt bestellen.

Die Studie von TNS Polska „Online-Shopping der Polen“ wurde im April 2016 als repräsentative Stichprobe unter insgesamt 1015 Polen im Alter von mindestens 15 Jahren durchgeführt. Die Studie basierte auf der Befragungstechnik CAPI.

Zur Rechtslage und den Besonderheiten in den anderen EU Mitgliedstaaten berät unser internationales Expertenteam Sie gern. Sprechen Sie uns an.

[hubspotform whitepaper="true" title="Gratis Whitepaper-Download 'Der internationale Online-Shop'" image\_path="http://shopbetreiber-blog.de/wp-content/uploads/2016/10/shutterstock\_105520049\_300x200.jpg" image\_text="Unsere Experten Madeleine Pilous und Frieder Schelle haben die wichtigsten rechtlichen Fragen zum Cross-Border E-Commerce beantwortet: Welches Recht gilt bei Verkäufen ins Ausland? Das deutsche Recht oder das des Ziellandes? Wo unterscheidet sich das Recht in der EU? Was bedeutet das für AGB und Datenschutz?" copy\_text="" portal\_id="603347" form\_id="a9f3c307-0128-47ac-88c4-e7c2febb4c8a" css=""]

Bildquelle: ruskpp/shutterstock.com