
SCHWEIZER ONLINEHANDEL 2019

SCHWEIZER ONLINEHANDEL 2019

«Der Kunde ist König». Wer in der hart umkämpften Welt des Onlinehandels bestehen will, muss diesem Grundsatz folgen. Doch decken die Angebote der Onlinehändler die Kundenbedürfnisse ab? Werden die von den Konsumenten gefragten Serviceleistungen offeriert?

Auskunft über Angebot und Nachfrage geben das Schweizer E-Commerce Stimmungsbarometer und die Schweizer Onlinehändlerbefragung 2019.

ONLINEHANDEL

Kunden  Händler

Weshalb kaufen Sie
im Internet ein?

Weshalb betreibt
Ihr Unternehmen einen
Onlineshop?

Unabhängigkeit von den
Öffnungszeiten



82% 87%

Auswahl von Produkten



65% 50%

Um Geld zu sparen



34% 46%



VIRTUELLE MARKTPLÄTZE

Kunden  Händler 

Auf welchen virtuellen
Marktplätzen kaufen
Sie ein?

Auf welchen virtuellen
Marktplätzen
verkaufen Sie?

ricardo.ch



80% 25%

Amazon



76% 20%

Digitec / Galaxus



67% 37%

Zalando



63% 4%

tutti.ch



52% 8%

ebay



49% 5%

anibis.ch



40% 5%

Wish



40% 0%

asiatische Marktplätze



35% 4%

BEZAHLUNG

Kunden  Händler 

Welche Zahlungsmöglichkeiten bevorzugen Sie?

Welche Zahlungsmittel bietet Ihr Onlineshop an?

Kreditkarte



76% 83%

Rechnung



75% 83%

PostFinance-Debitkarte



33% 58%

PayPal



30% 59%



Vorkasse



23% 61%

Bezahlung und Abholung



23% 26%

Mobile Payments



23% 45%

Bitcoins



0% 3%

DIENSTLEISTUNGEN

Kunden  Händler 

Wie wichtig sind Ihnen folgende Kriterien beim Onlinekauf?

Welche Services bietet Ihr Onlineshop an?

Kostenlose Retouren



73% 28%

Kundendienst



69% 78%

Produktbewertung



59% 53%

Shop-Zertifizierungen



59% 34%



LIEFERUNG

Kunden  Händler 

Wie wichtig sind Ihnen folgende Lieferoptionen?

Welche Lieferoptionen bieten Sie in Ihrem Onlineshop an?

Lieferung nach Hause



95% 93%

Gratisversand



78% 54%

Sendungsverfolgung online



76% 48%

Vorankündigung des Sendungsempfangs



74% 34%

Zustellung am Wunschtermin



51% 24%

Zustellung am Morgen



21% 10%

Zustellung am Abend



19% 8%

Zustellung am selben Tag



14% 12%



KUNDENBETREUUNG

Kunden  Händler

Welche Formen der Kundenbetreuung sind Ihnen wichtig?

Wie häufig werden die folgenden Kommunikationskanäle von Ihren Kunden genutzt?

E-Mail



86% 87%

Kontaktformular



64% 67%

Telefon



62% 80%

Persönliche Beratung



47% 61%

Chat



24% 20%



Social Media



12% 46%

Chatbot



8% 3%

STUDIENDESIGN

Die Resultate basieren auf den Ergebnissen des Schweizer E-Commerce Stimmungsbarometers und der Schweizer Onlinehändlerbefragung.

Schweizer E-Commerce Stimmungsbarometer 2019

Die B2C-Studie wurde in Zusammenarbeit mit dem Institute for Digital Business der HWZ und der Schweizerischen Post durchgeführt.

Ziel der Studie ist, die Stimmung und das Verhalten von Kunden im Schweizer E-Commerce-Markt zu erfassen und zu analysieren. Als Forschungsansatz wurde eine quantitative empirische Studie gewählt, die Befragung wurde mittels eines Onlinefragebogens erhoben und fand im Juni 2019 statt. Nach der Bereinigung betrug das Sample 14'326 Teilnehmende.

Alle Resultate zu dieser Studie finden Sie unter:

www.post.ch/digital-commerce/onlinehandel

STUDIENDESIGN

Schweizer Onlinehändlerbefragung 2019

Die Studie wurde in Zusammenarbeit mit dem Institut für Management IMM der ZHAW und der Schweizerischen Post durchgeführt.

Ziel der Studie ist, die Sichtweise der Onlinehändler und deren Einschätzung bezüglich Digital Commerce zu erheben und zu analysieren. Als Forschungsansatz wurde eine quantitative empirische Studie gewählt. Die Onlinebefragung fand im Frühjahr 2019 statt. Es haben sich über 279 Onlineshops an der Umfrage beteiligt.

Alle Resultate zu dieser Studie finden Sie unter:

www.post.ch/digital-commerce/onlinehandel

PARTNER

Die Schweizerische Post

Die Schweizerische Post begleitet Unternehmen im digitalen Handel. Als Partnerin des Institute for Digital Business der HWZ und dem Institut für Marketing und Management der ZHAW unterstützt sie aktiv den Wandel im digitalen Business sowie die Wissensvermittlung und -generierung.

Mehr Informationen unter:

www.post.ch/digital-commerce

ZHAW School of Management and Law Institute of Marketing Management

Das Institut für Marketing Management (IMM) der ZHAW deckt das gesamte Spektrum des modernen Marketings ab – in Beratung, Forschung und Entwicklung, Lehre und Weiterbildung. Das IMM arbeitet mit Grossunternehmen, KMU und Privatpersonen zusammen sowie mit Partnerhochschulen auf nationaler und internationaler Ebene.

Mehr Informationen unter:

www.zhaw.ch/de/sml/institute-zentren/imm/

PARTNER

Die **HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich** ist Mitglied der Zürcher Fachhochschule (ZFH). Mit rund 2200 Studierenden und 500 Dozierenden ist die HWZ die grösste ausschliesslich berufsbegleitende Hochschule im Bereich Wirtschaft der Schweiz. Sie offeriert ein breites Angebot an Studiengängen auf Bachelor- und Masterstufe sowie die Möglichkeit zum Doktorat.

Mehr Informationen unter:

www.fh-hwz.ch

www.facebook.com/fhhwz

www.twitter.com/fhhwz

Das **Institute for Digital Business** an der HWZ ist Anlaufstelle für anwendungsorientiertes digitales Wissen. Es betreibt Forschungsprojekte, bietet Studiengänge an, unterstützt KMU mit Beratungs- und Projektdienstleistungen und stellt kostenlos Wissen über digitale Themen zur Verfügung. Geleitet wird das Institut von Manuel P. Nappo. Das E-Commerce Stimmungsbarometer wird vom Institut für Strategisches Management: Stakeholder View methodisch durchgeführt und begleitet.

Mehr Informationen unter:

www.fh-hwz.ch/idbb

www.hwzdigital.ch

KONTAKT

Post CH AG
PostLogistics
Competence Center Digital Commerce

Wankdorfallee 4
3030 Bern

digital-commerce@post.ch
www.post.ch/digital-commerce

ZHAW School of Management and Law
Institut für Marketing Management

Dr. Darius Zumstein
Stadthausstrasse 14
8400 Winterthur

darius.zumstein@zhaw.ch
www.zhaw.ch

HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich
Institut für Strategisches Management:
Stakeholder View

Lagerstrasse 5
8021 Zürich

www.fh-hwz.ch

HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich
Institute for Digital Business

Manuel P. Nappo
Lagerstrasse 5
8021 Zürich

manuel.nappo@fh-hwz.ch
www.fh-hwz.ch