



Kunden wollen unkompliziertes Onlineshopping statt persönlichen Service

Umfrage von E-Commerce-Unternehmen Gimahhot zu Kundenerwartungen beim Onlineshopping / Sichere Zahlungsabwicklung und transparenter Bestellprozess besonders wichtig

Hamburg, 08. September 2009 – Die korrekte und verlässliche Ausführung einer Bestellung ist Kunden beim Onlineshopping wichtiger als persönlicher Service und individuelle Beratung. Das ergab eine Umfrage von Gimahhot.de zu den Erwartungen an eine Onlineshoppingplattform.¹ Zur Bestimmung der wichtigsten Service-Kriterien sollten die Befragten 100 Punkte zwischen fünf Bereichen aufteilen. Hinter der korrekten Bestellausführung mit 25,5 Punkten liegen ein akkurater und schneller Kundenservice (21,5 Punkte) sowie die Kompetenz, Glaubhaftigkeit und Sicherheit des Anbieters (19,0 Punkte). Ansprechendes Design, gute Suchergebnisse und übersichtliche Navigation rangieren mit 18,5 Punkten auf Platz vier. Schlusslicht der wichtigsten Kriterien einer Onlineshoppingplattform bildet der individuelle und persönliche Service (15,5 Punkte).

In jedem der fünf großen Bereiche haben die Befragten jeweils Einzelkriterien hinsichtlich ihrer Wichtigkeit bewertet. Dabei legen die Kunden am meisten Wert auf eine einfache und sichere Zahlungsabwicklung, dicht gefolgt von einem schnellen und transparenten Bestellprozess. Weiterhin soll eine Onlineshoppingplattform auch während des Bestellprozesses einen sicheren Eindruck hinterlassen. Das viertwichtigste Einzelkriterium ist eine gut strukturierte und übersichtlich gestaltete Website. Den fünften Rang teilen sich unkomplizierte Anmelde- und Umtauschverfahren.

¹ Online-Umfrage der Gimahhot GmbH, 2.000 Kunden ab 18 Jahren, Juni 2009

Die Grafik zur Meldung finden Sie unter

<http://www.gimahhot.de/images/presse/pm-servicepyramide.jpg>

Über Gimahhot:

Gimahhot ist das Shopping-Center im Internet. Mehr als 1 Million Nutzer monatlich shoppen bei Gimahhot sicher und günstig. Die Sicherheit ist vom Gütesiegel Trusted Shops zertifiziert und die Bezahlung über ein Zwischenkonto garantiert höchsten Schutz. Bei Gimahhot kaufen Kunden automatisch immer zum günstigsten Preis. Das Angebot umfasst mehr als 160.000 Produkte, insbesondere aus den Bereichen Elektronik, Beauty und Schmuck. Zu den größten Shop-Partnern von www.gimahhot.de zählen Notebooksbilliger.de, Mindfactory, Cyberport und Home of Hardware (HOH).

