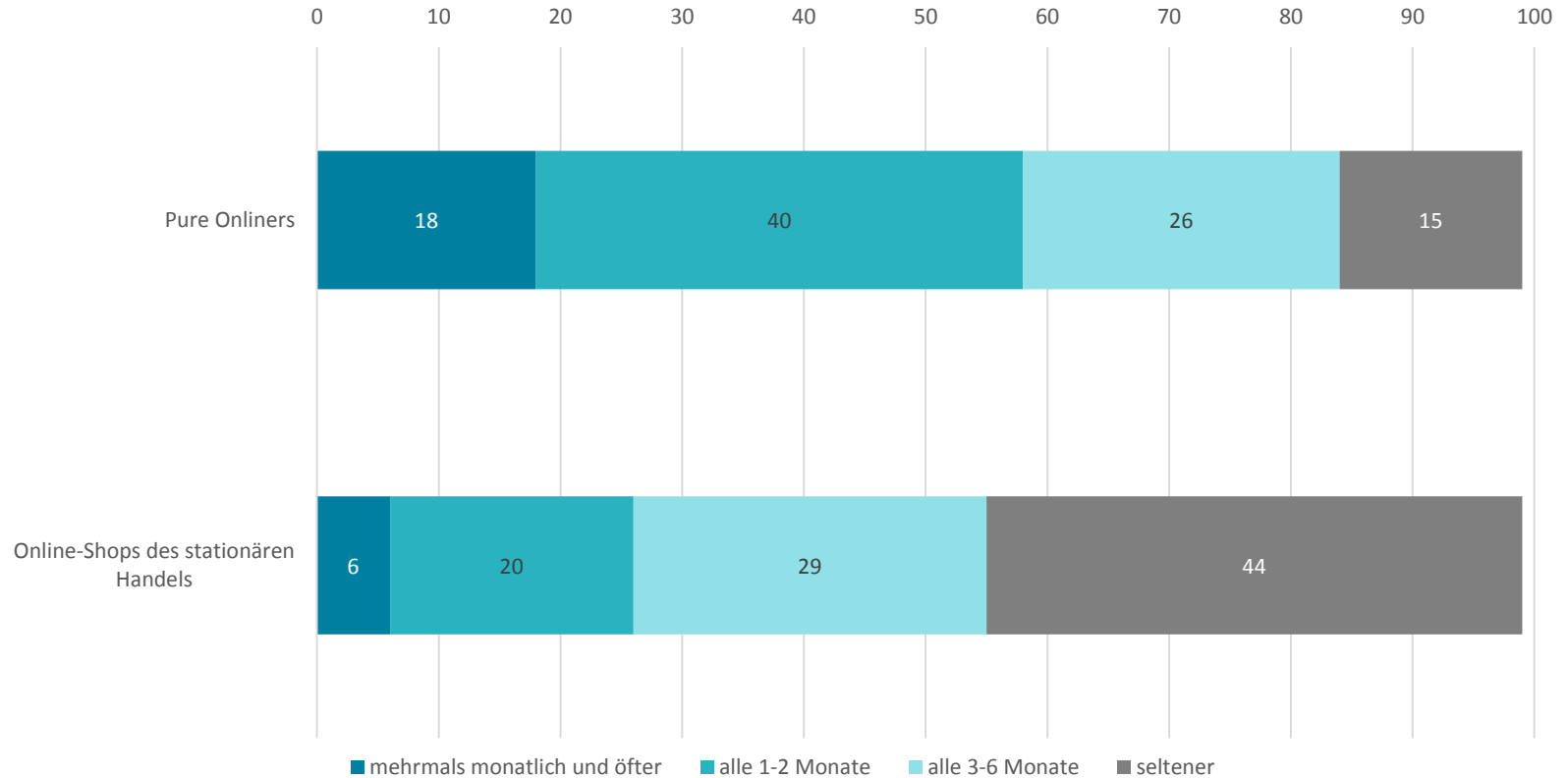


# E-COMMERCE

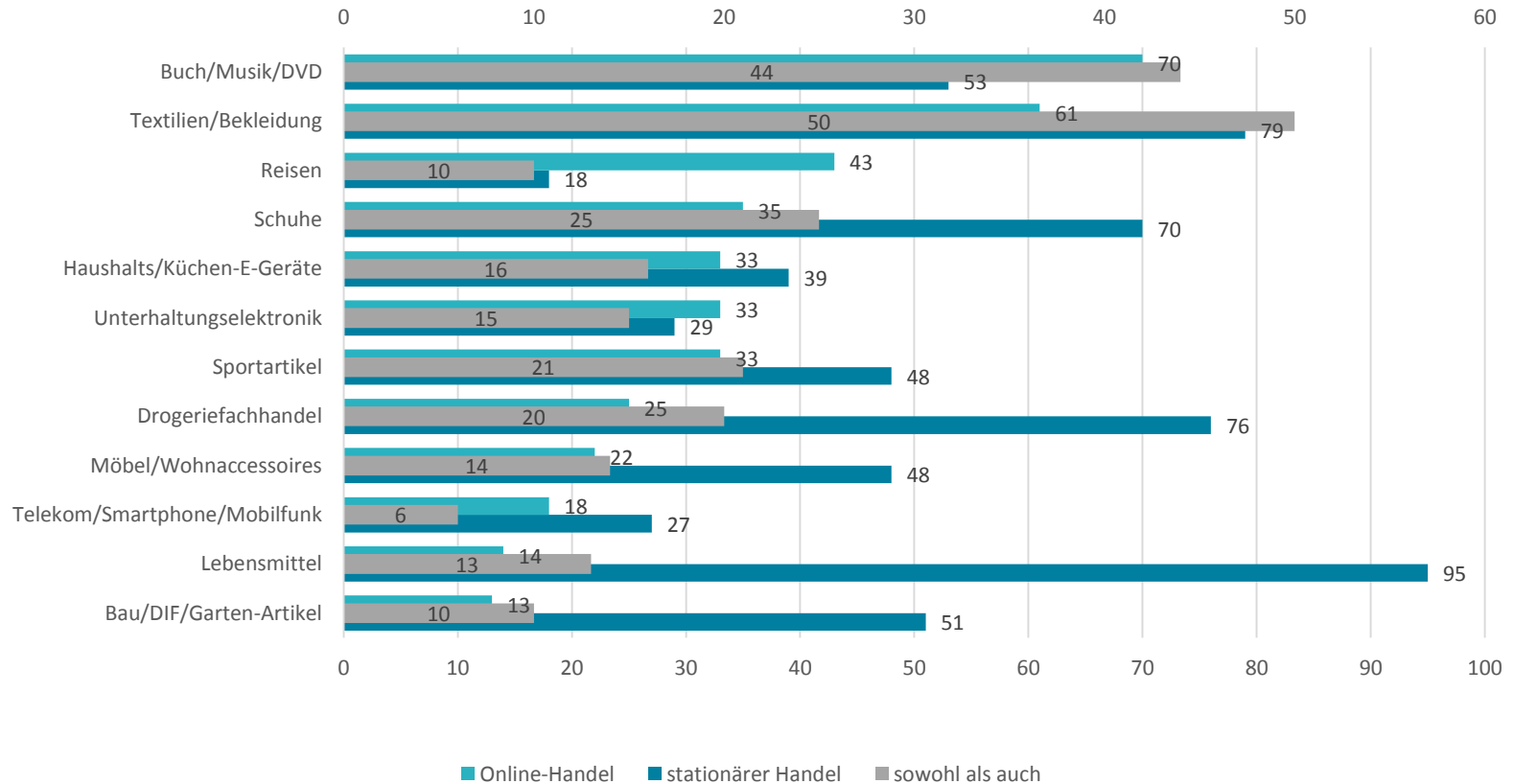
Eigenstudie des Österreichischen Gallup  
Instituts

N=1000, Online-Interviews  
September 2015

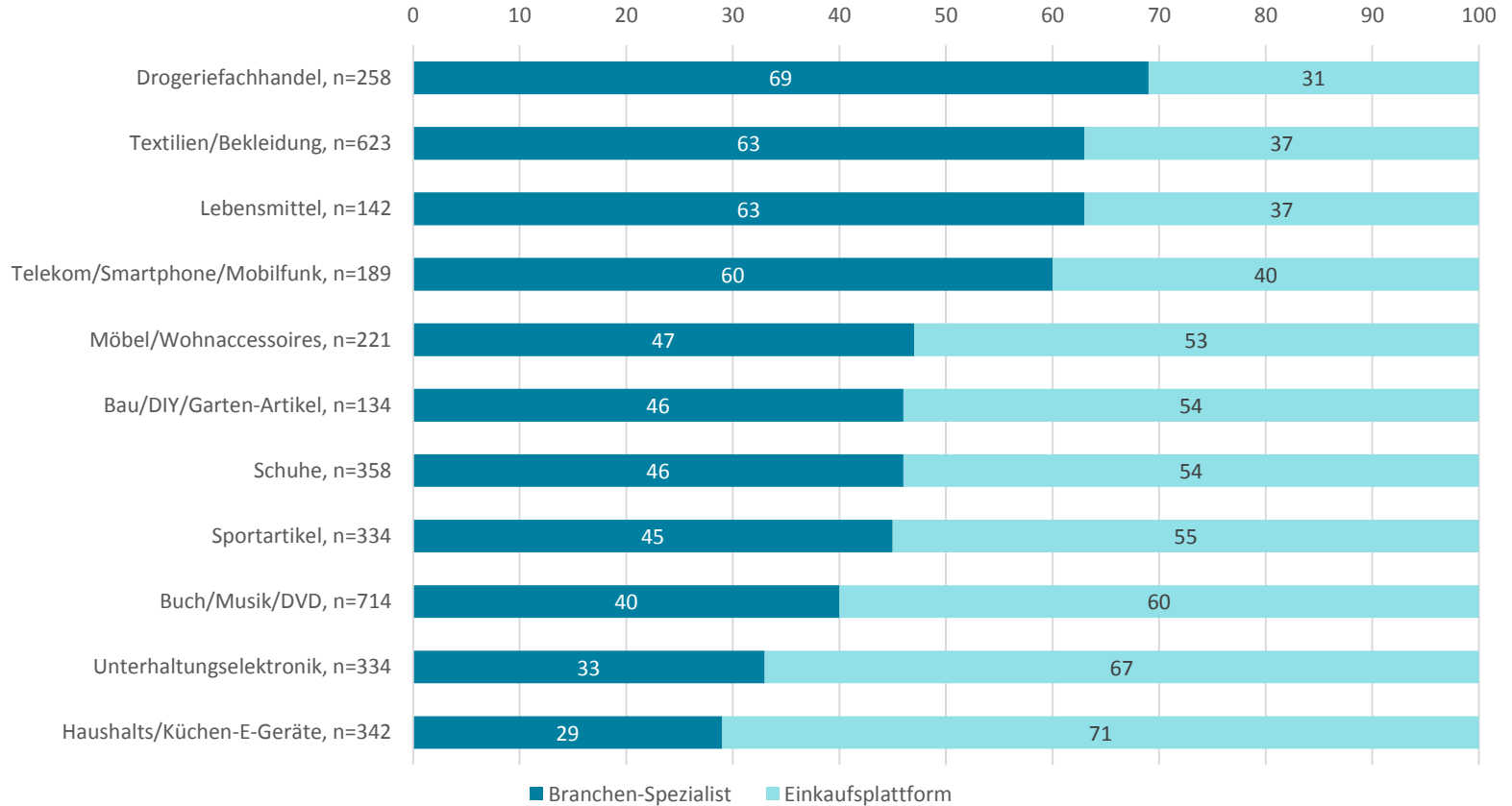
## Wie häufig kaufen sie bei reinen Online-Anbietern und wie häufig in Online-Shops des stationären Handels?



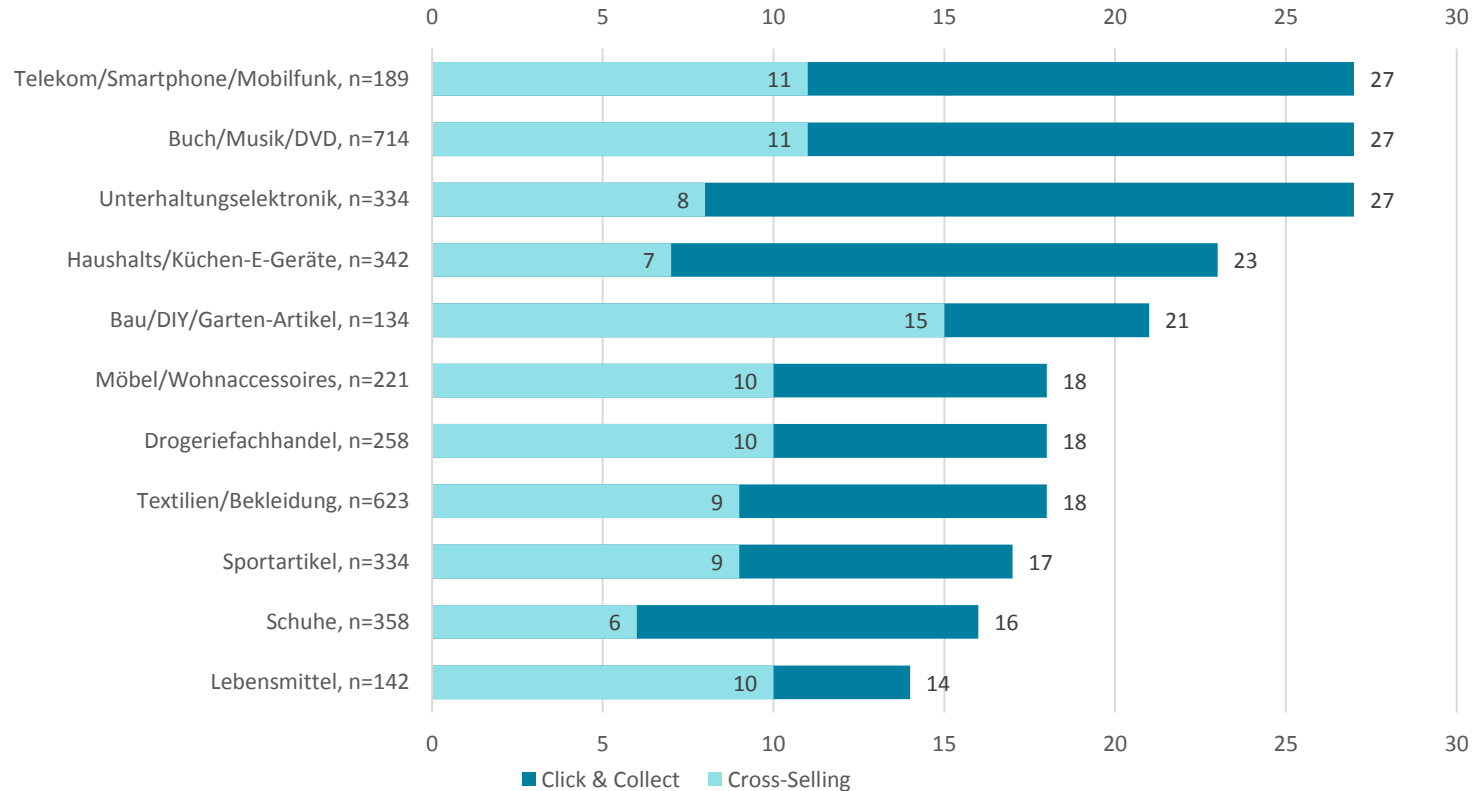
## Einkauf in den letzten 12 Monaten nach Branchen



## Wo kaufen Sie in dieser Branche überwiegend online ein?

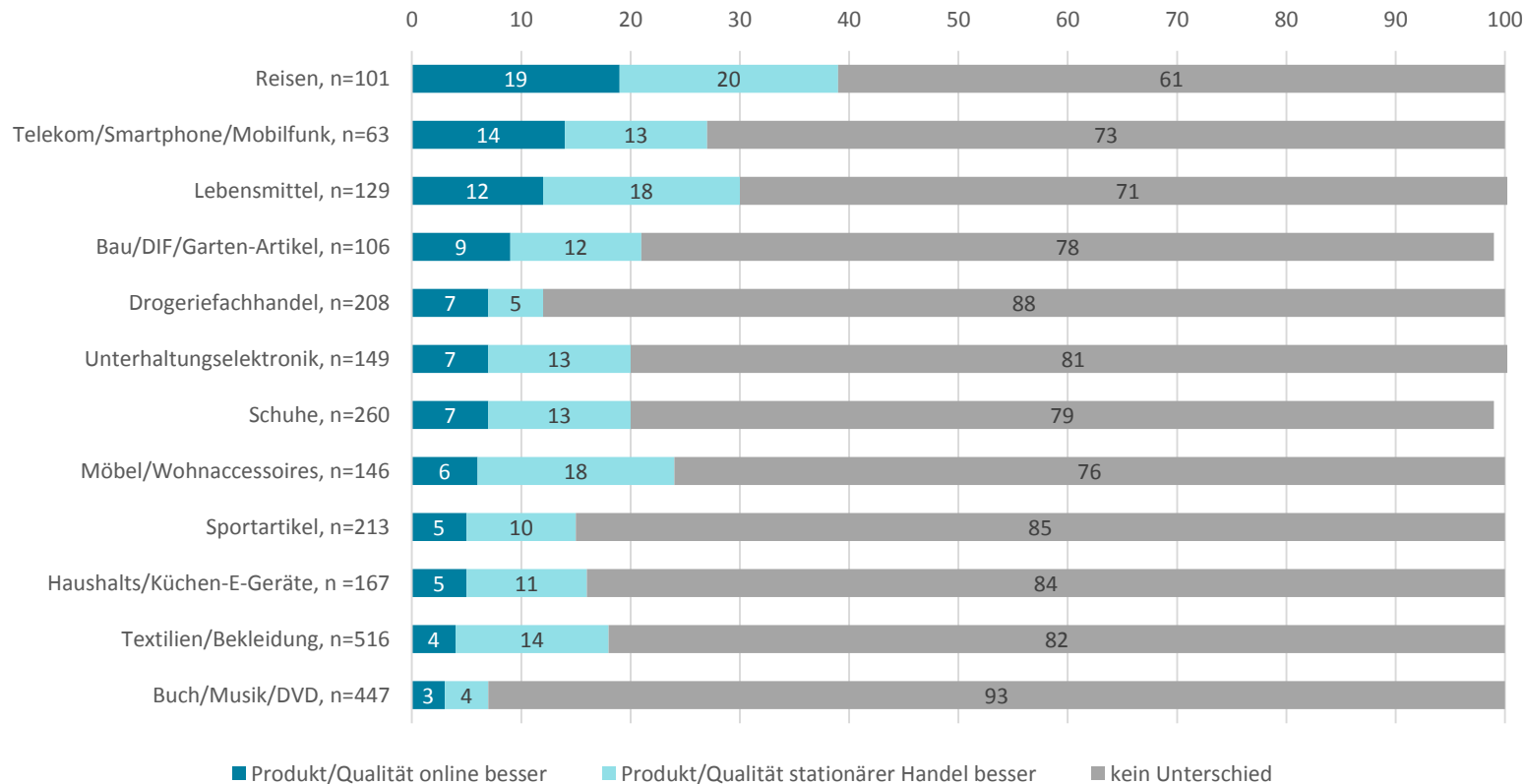


## Haben Sie auch schon Produkte online bestellt und dann im Geschäft abgeholt? Haben Sie bei der Abholung auch etwas anderes gekauft?



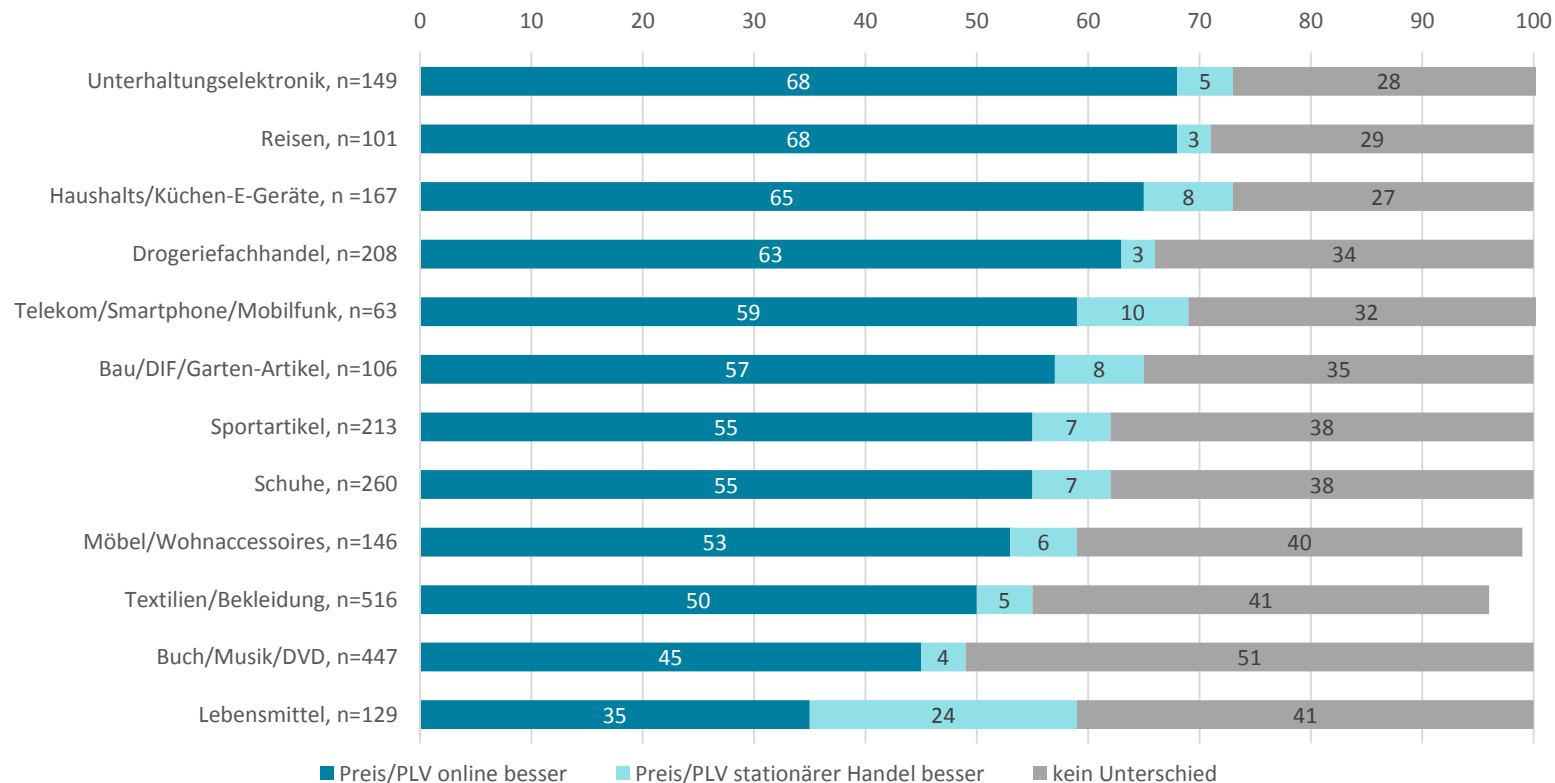
Basis: Haben in der Branche  
sowohl stationär als auch online  
eingekauft

## Wie bewerten Sie Produkt/Qualität im Vergleich stationärer Handel - Onlinehandel?



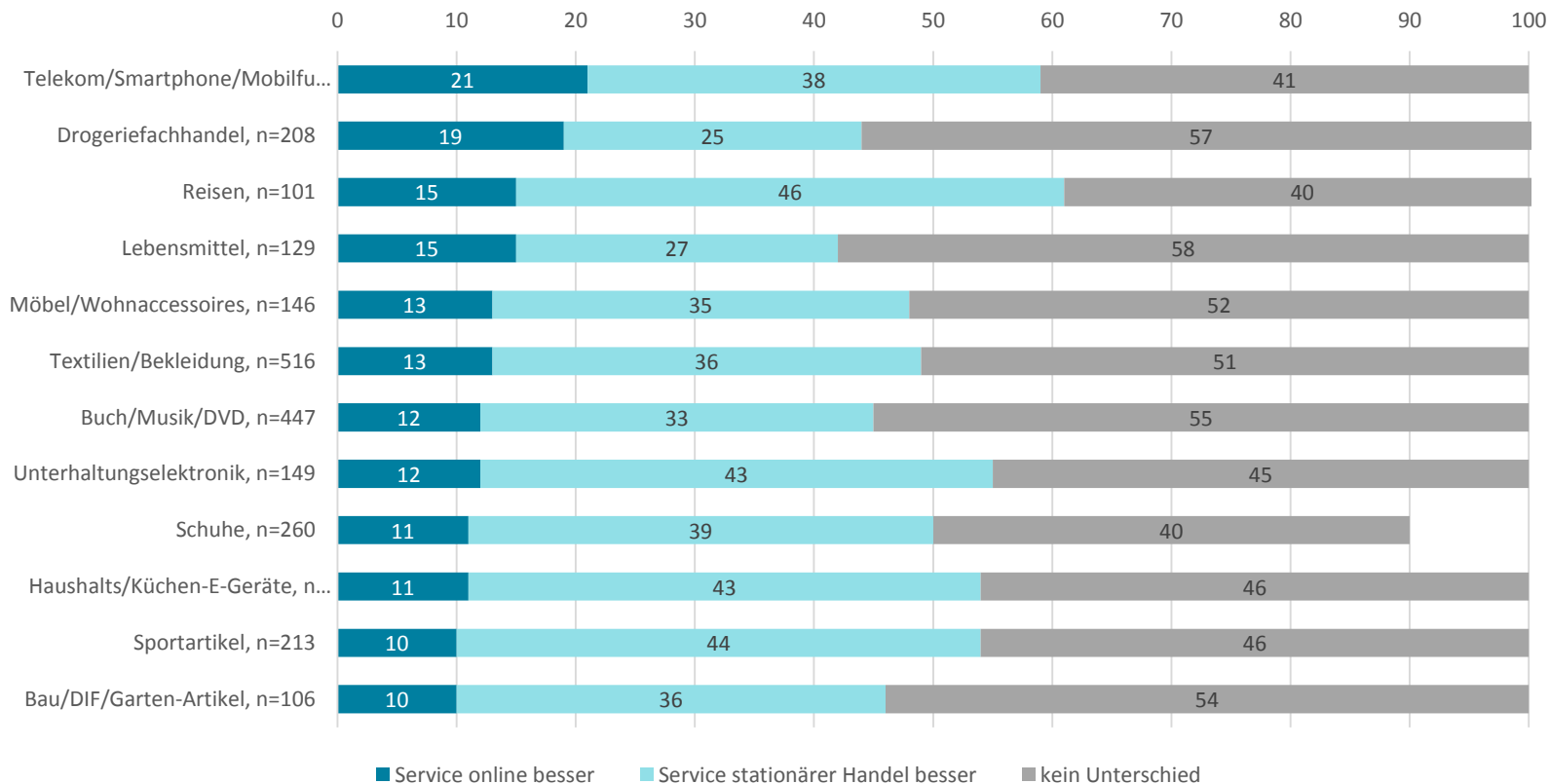
Basis: Haben in der Branche  
sowohl stationär als auch  
online eingekauft

## Wie bewerten Sie Preis-Leistungsverhältnis im Vergleich stationärer Handel - Onlinehandel?



Basis: Haben in der Branche  
sowohl stationär als auch  
online eingekauft

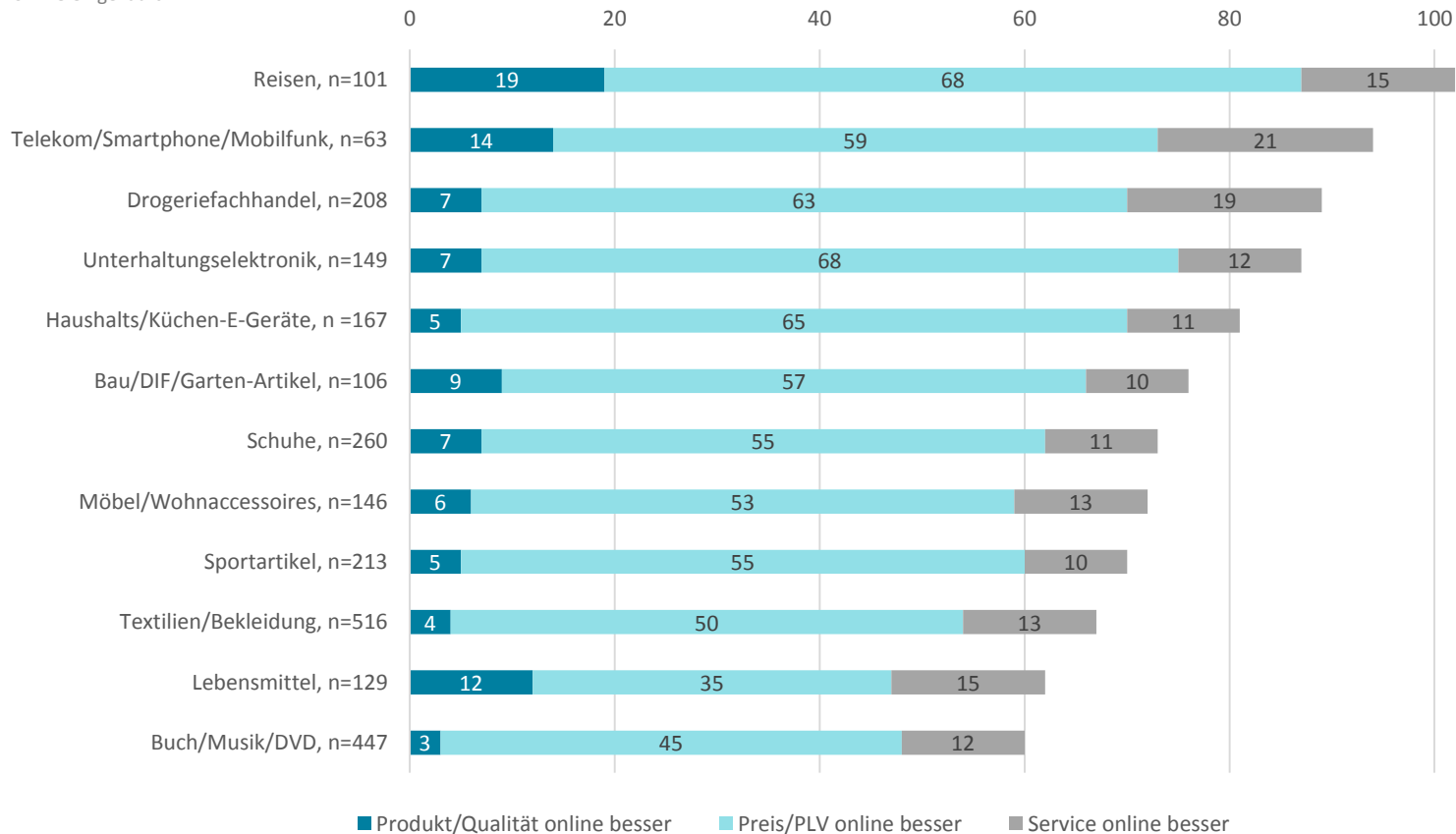
## Wie bewerten Sie das Service im Vergleich stationärer Handel - Onlinehandel?



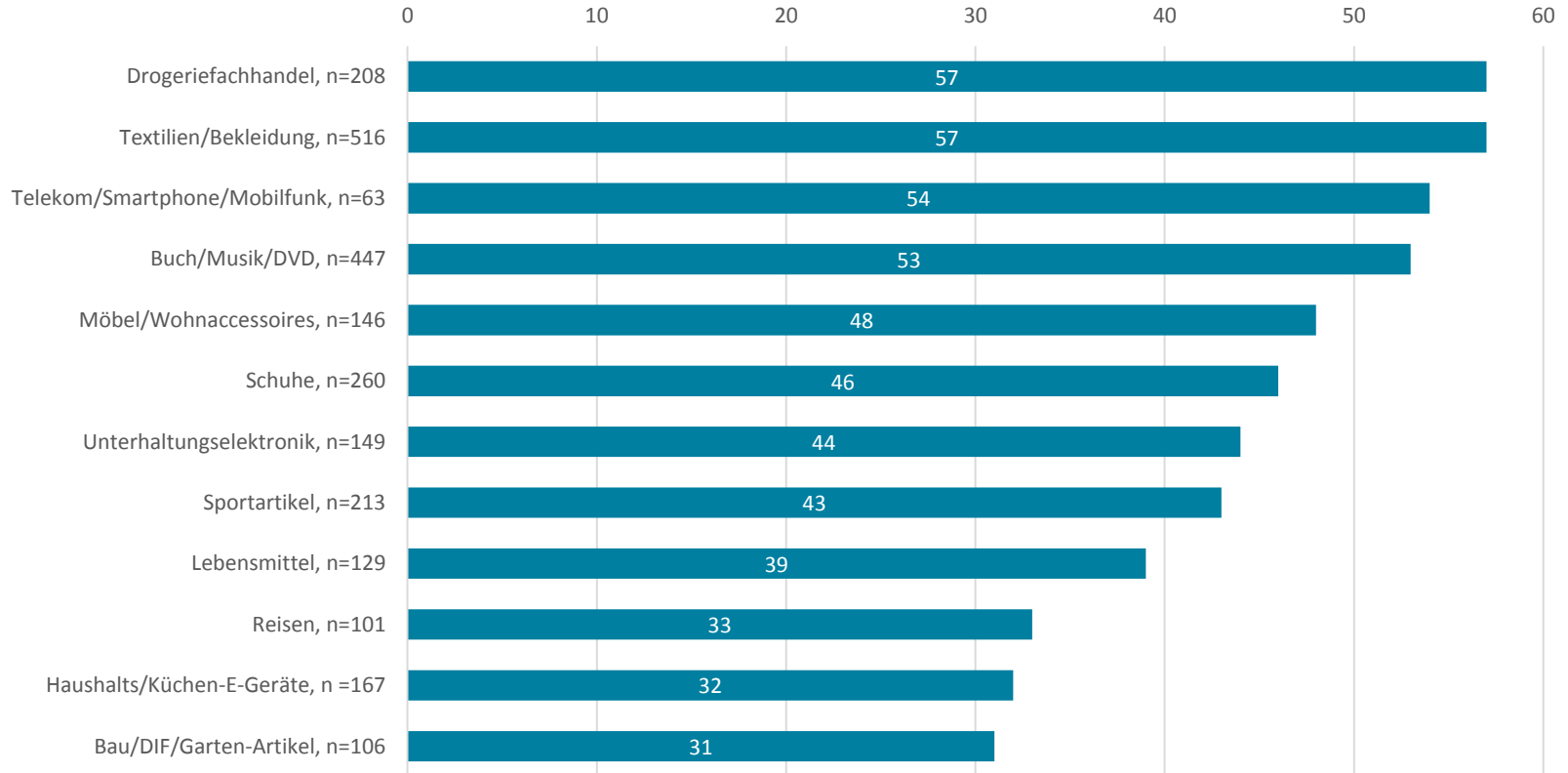


Basis: Haben in der Branche  
sowohl stationär als auch  
online eingekauft

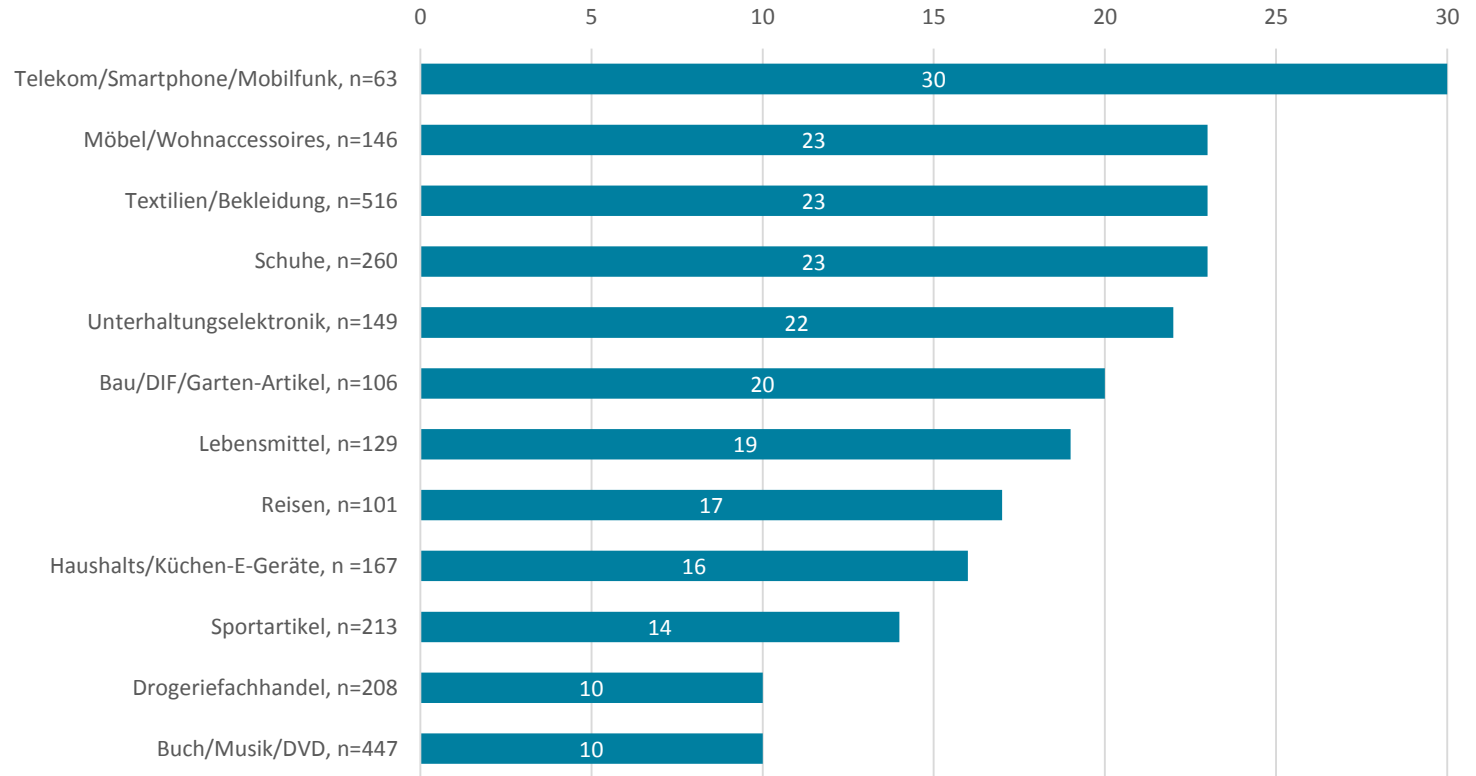
## Übersicht - bessere Performance Online



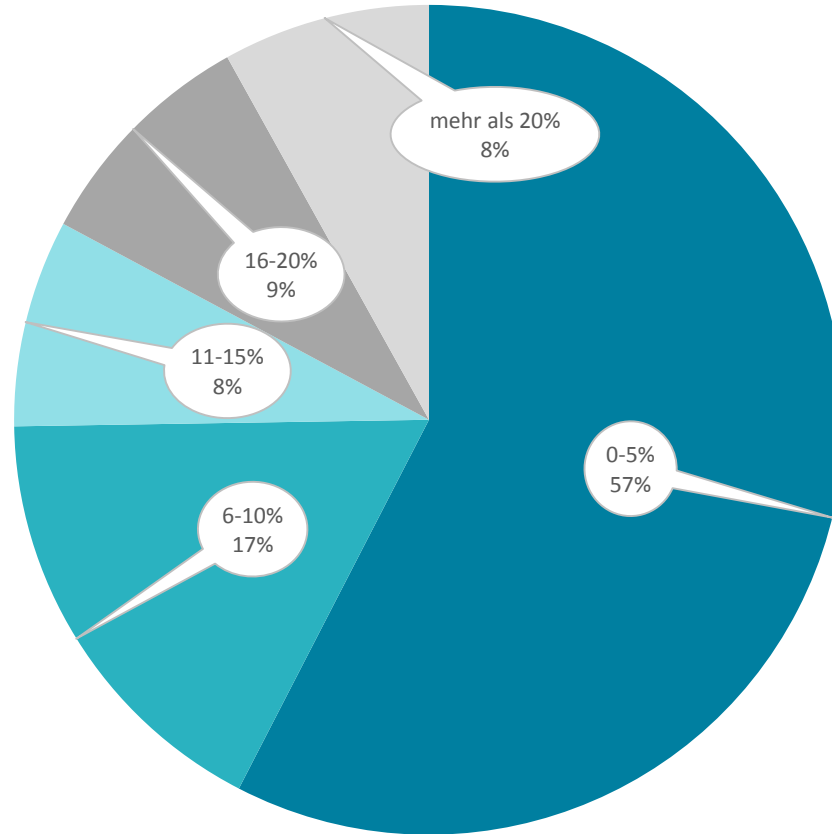
## Haben Sie auch bereits online und stationär bei ein und demselben Anbieter gekauft?



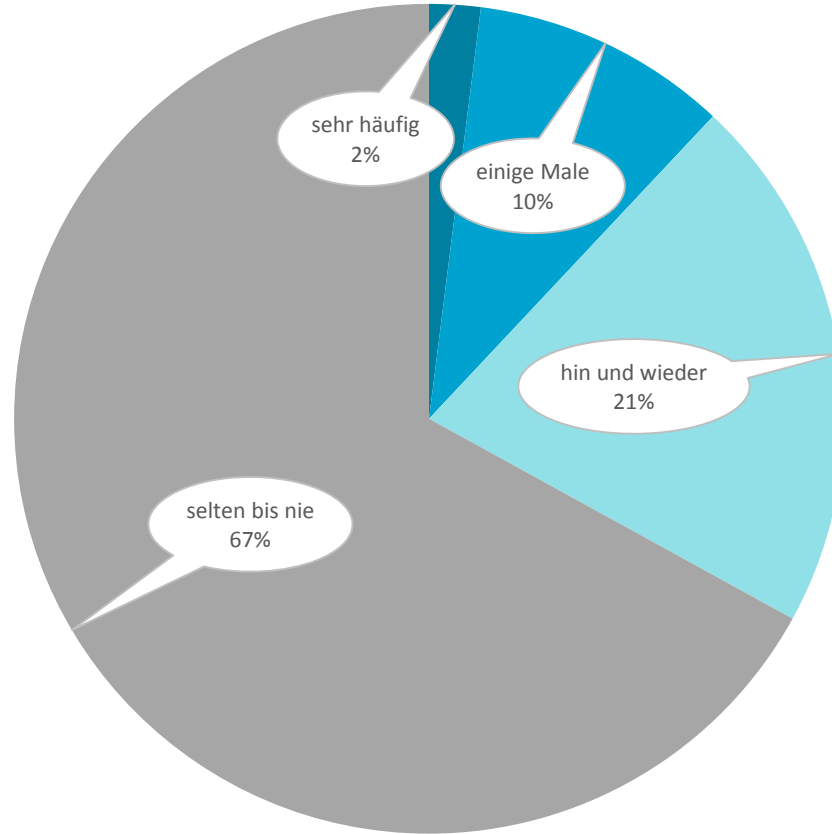
## Ist es beim Onlineeinkauf in dieser Branche schon einmal zu Problemen gekommen (Qualität, Service, Bezahlung, Zustellung etc.)?



## Rücksendung von online bestellten Produkten - Anteil an allen Sendungen

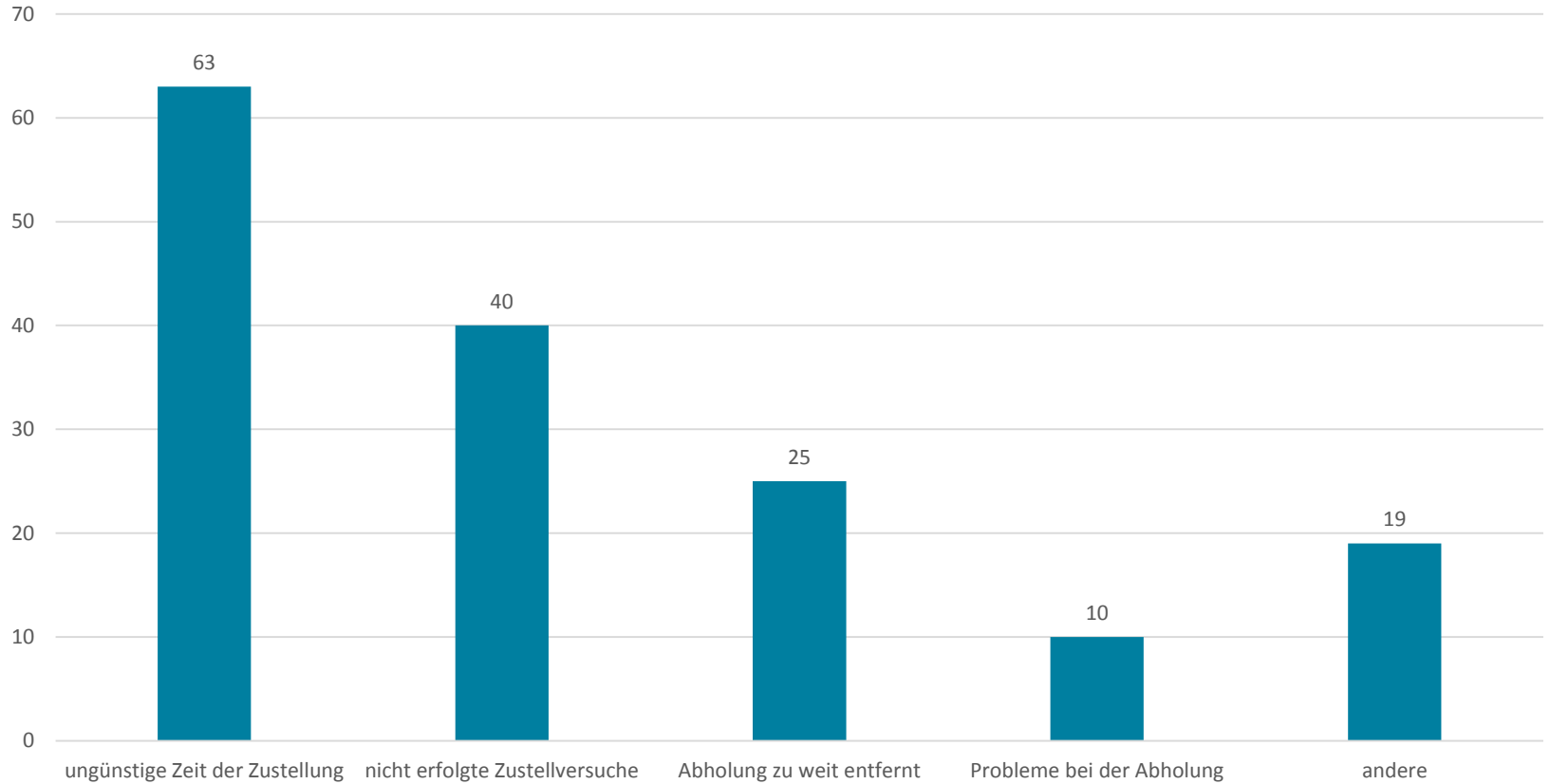


## Unzufriedenheit mit der Zustellung von online bestellten Waren



Basis: Hatten  
Probleme bei  
der Zustellung

## Probleme bei der Zustellung



## Ranking der Branchen nach Attraktivität für die Kunden

