

Warten auf den Weihnachtsmann...

Werden die Geschenke rechtzeitig  ankommen?

Wie groß ist das Kundenvertrauen in Online-Weihnachtsshopping?

22%

der Online-Käufer haben bereits ein Weihnachtsgeschenk zu spät erhalten.

EINE FRAGE DER TOLERANZ

Wieder zu spät geliefert?

Keine Geschenke unter dem Weihnachtsbaum



verzichten auf Internetbestellungen, weil sie zur Weihnachtszeit unzuverlässige Lieferungen befürchten.



Großbritannien **27%**

Frankreich **26%**

Niederlande **15%**

Deutschland **18%**



Niederlande **31%**

Frankreich **36%**

Großbritannien **31%**

Deutschland **27%**

Sich verändernde Ansprüche...

Die Ansprüche an Service-Standards wachsen – speziell bei den Jüngeren.



38%

der 16- bis 34-Jährigen verzichten auf die Online-Bestellung der Weihnachtsgeschenke, weil sie eine unzuverlässige Lieferung befürchten –



aber nur

26%

der 35- bis 64-Jährigen.

Vermeiden der digitalen Fußgängerzone

24%

der Kunden haben noch nie ein Weihnachtsgeschenk online bestellt.



Seien Sie vorbereitet!
Ein Drittel

der Kunden plant den Kauf der Geschenke fünf oder mehr Wochen vor Weihnachten.



17% Niederlande



45% Großbritannien



28% Deutschland



39% Frankreich

29% der Online-Käufer planen die Bestellung der Geschenke 3-4 Wochen vor Weihnachten

12% der Online-Käufer planen die Bestellung der Geschenke 1-2 Wochen vor Weihnachten

Die größten Sorgen?

Was sind die Bedenken der Kunden beim Online-Kauf eines Geschenkes?



Let's drive business®

www.tomtom.com/telematics

Diese Studie wurde im Vereinigten Königreich, Frankreich, Deutschland und den Niederlanden via TNS Ncompass, einer Internet Omnibus Umfrage durchgeführt. Eine Stichprobe von 3095 Erwachsenen wurde interviewt. Die Interviews wurden im Rahmen einer Online-Selbstauskunft vom 15. bis 19. Oktober durchgeführt. Die Stichprobe wurde gewichtet, um die erwachsene Bevölkerung jedes Landes zu repräsentieren. 1016 Erwachsene im Vereinigten Königreich, 1050 in Deutschland, 520 in Frankreich und 509 in den Niederlanden im Alter von 16-64 Jahren wurden befragt.