

COMMUNITY MESSAGING

IN ZAHLEN

BEIM COMMUNITY MESSAGING BERATEN MARKENBOTSCHAFTER ANDERE BESUCHER AUF EINER WEBSITE

ONLINE-SHOPPER LEGEN WERT AUF **DIE MEINUNG IHRER GLEICHGESINNTEN**

Sie sehen sich die Meinung der **COMMUNITY** bereits in der Pre-Sales-Phase an...

93%

der Online-Shopper haben sich vor der Online-Bestellung Kundenmeinungen angesehen

90%

davon direkt in den Online-Shops

70% DER ONLINE-SHOPPER WÜRDEN ANDEREN KUNDEN FRAGEN ÜBER DEN CHAT BEANTWORTEN

31% erwarten eine Gegenleistung

#1

VORTEIL DER BERATUNG AUF AUGENHÖHE

88%

der Leser von Kundenmeinungen geben an, dass diese ausschlaggebend für den Online-Kauf waren.

KONSUMENTEN-
VERHALTEN

37% DER ONLINE-SHOPPER HABEN ONLINE BEREITS IHRE MEINUNG ABGEGEBEN

38% können es sich vorstellen

PRÄFERIERTE ANLAUFSTELLE BEI

ANDERE KUNDEN

vs.

SERVICE-MITARBEITER

3%

92%

... Fragen zu Bezahlung, Versand, Retouren

44%

31%

... Tipps zur Produktnutzung

13%

43%

... der Suche nach Inspiration, Anregungen, Geschenkideen

Quelle: "Beratung auf Augenhöhe: Die Rolle von Kundenmeinungen beim Online-Shopping" vom ECC Köln in Zusammenarbeit mit iAdvize.

500 deutsche Online-Shopper wurden im Juli 2015 befragt.

iAdvize

Die gesamte Studie können Sie hier herunterladen:
<http://landing.iadvize.com/de/studie/kundenmeinungen>