

VERBRAUCHERVERHALTEN IM WEB: FRAUEN SIND MIT ONLINE-SHOPS ZUFRIEDENER ALS MÄNNER

Veröffentlicht am 4. Mai 2012 von Annette

Dass ein feiner Unterschied beim Kaufverhalten von Männern und Frauen besteht, ist nichts Neues – jedenfalls für das Kaufverhalten offline. Offenbar gilt dieser Unterschied aber genauso für das Verhalten in [Online-Shops](#). Dies hat eine [Studie der ECC-Commercial](#) in Zusammenarbeit mit Hermes ergeben. Die Untersuchung, für die insgesamt über 10 000 Konsumenten befragt wurden, ist den Erfolgsfaktoren der größten Online-Händler in ausgewählten Branchen nachgegangen und hat deutlich gezeigt, dass es geschlechtsspezifische Unterschiede beim Konsumverhalten gibt.

Frauen lassen sich inspirieren

Die verbreitete These, dass Frauen im Online-Handel weniger gut erreicht werden, weil die Shops überwiegend von Männern programmiert werden, konnte nicht gestützt werden. Im Gegenteil: **Frauen sind durchweg zufriedener mit den Anbietern** und sind auch die loyaleren Kunden. Die bei Ihnen insgesamt höhere Gesamtzufriedenheit führt dazu, dass Frauen Online-Shops **eher weiterempfehlen** und **wieder bei ihnen einkaufen**. Weiterhin ist Ihnen wichtig, dass die von Ihnen gewünschte Bezahlart angeboten wird. Die Möglichkeit einer Zahlung in Raten ist für Frauen ebenfalls wichtiger als für Männer. Desweiteren werden **Gutscheine und Kundenempfehlungen** von ihnen höher eingestuft. Sie lassen sich häufiger von Katalogen und [Empfehlungen von Freunden](#) inspirieren.

Männer kaufen gezielt ein

Männer legen ihren Fokus eher auf **Technik**. Für sie ist es wichtig, dass es [eine App](#) für den Shop gibt und der Shop kompatibel mit einem [Smartphone oder Tablet-PC](#) ist. Sie nutzen häufiger Suchmaschinen, um einen Shop zu finden und vergleichen das Produkt, das sie kaufen wollen, vorher bei entsprechenden Anbietern.

Männer und Frauen stimmen darin überein, dass Online-Shops ihre Produkte ansprechend präsentieren und mit informativen Beschreibungen versehen sollen.

Fazit

Um eine nachhaltige Kundenbindung bei beiden Geschlechtern zu erreichen, lohnt es sich also, einen Blick auf die verschiedenen Faktoren zu richten, die zu zufriedenen Kunden führen:

- [Websitegestaltung](#)
- Benutzerfreundlichkeit

- Sortiment
- Preisniveau
- angebotene Bezahlverfahren
- Versandoptionen
- Lieferung

Wenn die Erwartungen an diese Faktoren erfüllt werden, gelingt es, Kunden zu binden und ein Unternehmen langfristig erfolgreich am Markt zu positionieren.

Wie sieht es bei Ihnen aus? Welche Erfahrungen haben Sie mit männlichen und weiblichen Kunden gemacht? Können Sie die Thesen der Studie bestätigen? Schreiben Sie uns Ihre Meinung!