WEIHNACHTSGESCHÄFT: WAS KUNDEN VON ONLINE-SHOPS ERWARTEN

Veröffentlicht am 6. November 2012 von Annette

Nicht nur Weihnachtsgeschenke werden zunehmend im Internet gekauft. Die Vorteile sind offensichtlich: Keine lästige Parkplatzsuche [...]

Nicht nur **Weihnachtsgeschenke** werden zunehmend **im Internet gekauft**. Die Vorteile sind offensichtlich: Keine lästige Parkplatzsuche, kein Gedränge, keine einschränkenden Öffnungszeiten und kein Tütenschleppen. Aber es reicht nicht, wenn man in einem Geschäft online einkaufen kann, es müssen auch die grundlegenden **Bedürfnisse der Online-Shopper** erfüllt werden. Welche das sind, hat der Softwaretesting-Experte Test-Cloud in einer Umfrage herausgefunden.

Gerade zu Weihnachten legen die Kunden besonderen Wert auf einen kulanten **Umtauschservice** und kontinuierliche Informationen zum **Bestellstatus** - völlig nachvollziehbar, schließlich möchte man Geschenke, die nicht gefallen oder doppelt gekauft wurden, wieder zurückgeben und immer darüber Bescheid wissen, ob das Päckchen noch pünktlich ankommt oder nicht. Jeweils 57 Prozent haben das für sich als wichtig empfunden. Auch die Möglichkeit, eine **separate Anschrift für Lieferung und Rechnung** angeben zu können, steht hoch im Kurs. Gleiches gilt für **Gratis- und Express-Versand**. Gerade zu Weihnachten freuen sich viele über einen **Einpackservice** und die Möglichkeit, **personalisierte Gutscheine** zu kaufen.

Weihnachten gilt als **umsatzstärkste Zeit** für Online-Shops. Es lohnt sich also, vor Beginn der Vorweihnachtszeit seinen Webshop auf Benutzerfreundlichkeit zu überprüfen.

Kaufen Sie Weihnachtsgeschenke im Internet? Was ist Ihnen beim Online-Shopping besonders wichtig? Wir freuen uns über Ihre Kommentare.