

Kontakt:

Christina Bunnenberg
Leiterin Unternehmenskommunikation
& Marketing
+49 (0) 221 94 36 07-92
c.bunnenberg@ifhkoeln.de
www.ecckoeln.de

Beste Online-Shops aus Kundensicht gekürt – Zooplus auf Platz 1

Bereits zum sechsten Mal wurde gestern Abend in Berlin der Deutsche Online-Handels-Award verliehen. Esprit, Notebooksbilliger.de, Conrad, Musikhaus Thomann, Erwin Müller, Dänisches Bettenlager, GartenXXL, HSE24 und Zooplus sind die Top-Performer in ihren Branchen. Studie zeigt: Guter Service zahlt am meisten auf die Kundenbindung ein.

Köln, 08. Februar 2017 – Insgesamt 21 Online-Shops, die „E-Commerce auf extrem hohen Niveau betreiben“ so Dr. Kai Hudetz, wurden gestern Abend in Berlin mit dem Deutschen Online-Handels-Award ausgezeichnet. Im Rahmen des Kongress „Online Handel 17“ haben das ECC Köln sowie die Veranstalter Handelsverband Deutschland und Management Forum Preise in insgesamt sieben Branchen verliehen. Über alle untersuchten Branchen hinweg haben die Online-Shops von Zooplus, Flaconi und Musikhaus Thomann die besten Werte im ECC-Online-Shop-Index erreicht.

Basis für die Preisverleihung ist die ECC-Studie [„Erfolgsfaktoren im E-Commerce Vol. 6 – Deutschlands Top-Online-Shops aus Kundensicht“](#) in Zusammenarbeit mit [dotSource](#), für die über 8.000 Kunden insgesamt 79 Online-Shops anhand von 53 Einzelkriterien bewertet haben. Ausgezeichnet wurden Online-Shops, die ihre Kunden in Sachen Website & Usability, Sortiment, Preis-Leistung, Service, Bezahlung & Check-out sowie Versand & Lieferung besonders überzeugt haben und hohe Werte bei der Kundenbindung erzielen.

„E-Commerce im Konsumgüterbereich ist ein hartes Pflaster. Das Anspruchsniveau der Kunden wächst ebenso wie die Kompetenz der Wettbewerber. Onlineexzellenz kann daher nur durch kontinuierliche Optimierung und konsequenten Kundenfokus sichergestellt werden“, so Dr. Kai Hudetz, Geschäftsführer des IFH Köln.

Service bleibt die größte Stellschraube für bessere Kundenbindung

Die Zufriedenheit mit den Serviceleistungen in einem Online-Shop weist den größten Zusammenhang mit der Kundenbindung auf. Gleichzeitig sind Online-Shopper mit dem Service der untersuchten Online-Shops lediglich unterdurchschnittlich zufrieden.

„Kunden von heute erwarten eine konsistente Ansprache auf allen Kanälen. Um dies zu gewährleisten, bedarf es digitaler Lösungen, die über den klassischen Online-Shop hinausgehen. CRM-Systeme beispielsweise bündeln Informationen, die eine effektive eins-zu-eins-Kundenansprache ermöglichen“, so Christian Otto Grötsch, Geschäftsführer von dotSource.

Die Sieger im Einzelnen

Fashion & Accessoires

Nach Platz zwei im Jahr 2012 und 2013, landet Esprit unter den Fashion-Anbietern ganz oben auf dem Treppchen – vor Ernting's Family und s.Oliver, die sich die gleichen Platzierungen wie 2016 sichern können.

Consumer Electronics & Elektro

Im Bereich Consumer Electronics & Elektro verteidigt notebooksbilliger.de seine Spitzenposition bereits das dritte Jahr in Folge, teilt sich Platz eins in diesem Jahr allerdings mit Conrad. Platz drei geht an Medion.

Sport & Freizeit

Bereits das sechste Mal in Folge kann Musikhaus Thomann die Kategorie Sport & Freizeit für sich entscheiden. Auf den Plätzen zwei und drei folgen adidas und Globetrotter.

Wohnen & Einrichten

Erwin Müller und Dänisches Bettenlager sichern sich mit einem geteilten Platz eins den Deutschen Online-Handels-Award in der Branche Wohnen & Einrichten. Und auch der drittplatzierte Online-Shop von Ikea zählt zu den Shops mit den besten Kundenbewertungen.

Heimwerken & Garten

Im Anschluss an den knappen zweiten Platz 2016, kann der Online-Pure-Player GartenXXL die Kategorie Heimwerken & Garten in diesem Jahr wieder für sich entscheiden. Die Online-Shops von hagebaumarkt und Bauhaus teilen sich Rang zwei.

Fast Moving Consumer Goods

Im Bereich FMCG hat Zooplus die Nase vorn. Und nicht nur das: Auch der Gesamtsieg 2016 geht an den Heimtierspezialisten. Die Plätze zwei und drei sichern sich Flaconi und Fressnapf.

Generalisten

Deutschlands erster Shopping-Sender kann auch online: HSE24 gewinnt den Deutschen Online-Handels-Award bei den Generalisten. Onlinegigant Amazon muss sich mit dem zweiten Platz begnügen. Der Shop von Klingel landet auf Rang drei.

	FASHION & ACCESSOIRES		CONSUMER ELECTRONICS (CE) & ELEKTRO		SPORT & FREIZEIT	  BASIS DES PREISES IST DIE STUDIE: „ERFOLGSFAKTOREN IM E-COMMERCE VOL. 6 - DEUTSCHLANDS TOP-ONLINE-SHOPS AUS KUNDENSICHT“		
1	ESPRIT	1	NOTEBOOKS-BILLIGER.DE	1	MUSIKHAUS THOMANN			
2	ERNSTING'S FAMILY	1	CONRAD	2	ADIDAS			
3	S.O.LIVER	3	MEDION	3	GLOBETROTTER			
	WOHNEN & EINRICHTEN		HEIMWERKEN & GARTEN		GENERALISTEN	 FAST-MOVING CONSUMER GOODS (FMCG)		
1	ERWIN MÜLLER	1	GARTEN XXL	1	HSE24		1	ZOOPLUS
1	DÄNISCHES BETTENLAGER	2	HAGEBAUMARKT	2	AMAZON		2	FLACONI
3	IKEA	2	BAUHAUS	3	KLINGEL	3	FRESSNAPF	

Wörter der Meldung: 550

Zeichen (inkl. Leerzeichen): 4.076

Über die Studie

Die Studie "Erfolgsfaktoren im E-Commerce Vol. 6 – Deutschlands Top-Online-Shops aus Kundensicht" in Zusammenarbeit mit dotSource untersucht relevante Online-Shops in Deutschland hinsichtlich Kundenzufriedenheit und -bindung und nimmt dabei zentrale Erfolgsfaktoren im E-Commerce unter die Lupe. Grundlage ist die Zufriedenheitsbewertung von insgesamt über 8.000 Online-Shoppern bzw. Kunden zu 79 Online-Shops aus sieben Branchen hinsichtlich relevanter Erfolgsfaktoren und 53 Einzelkriterien sowie

Kundenbindung. Auf Basis der Studienergebnisse wird jedes Jahr im Rahmen der Veranstaltung „Online Handel“ der Deutsche Online-Handels-Award verliehen. 2017 bereits zum sechsten Mal.

Die Studie kann auf der Website des ECC Köln und bei dotSource heruntergeladen werden:

ECC Köln: <http://www.ifhkoeln.de/events/deutscher-online-handels-award/>

dotSource: <https://www.dotsource.de/erfolgsfaktoren-im-e-commerce-volume-6>

ECC Köln – Experten für Handel im digitalen Zeitalter

Eingebunden in das renommierte IFH Köln ist das ECC Köln erster Ansprechpartner für Analysen und Beratung in puncto progressiver Strategie rund um Trends und Entwicklungen in der digitalen Handelswelt. Das ECC Köln entwickelt und erstellt individuelle Forschungsarbeiten und Studien zu weltweit wichtigen Zukunftsthemen des Handels wie zum Beispiel Cross-Channel-Management, Mobile Commerce oder Payment. Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von der hohen Methodenkompetenz, dem umfangreichen Experten-Know-how und der strategischen Beratung der ECC-Experten. Konzepte für E-Commerce-Kanalexzellenz und erfolgreiches Cross-Channel-Management gehören genauso zum Leistungsspektrum des ECC Köln, wie die Entwicklung neuer Märkte und Zielgruppen.

Mehr unter: www.ecckoeln.de

Über dotSource

Seit 11 Jahren unterstützen wir bei dotSource Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz bei der digitalen Transformation und der Inszenierung ihrer Marken im Internet. Von der Strategieberatung über die Entwicklung und Umsetzung innovativer Digitalkonzepte bis hin zur weiterführenden Betreuung der Unternehmen nach dem Livegang - gemäß dem Anspruch »Digital Success right from the Start« bieten wir unseren Kunden ein umfassendes Leistungsspektrum und ganzheitliche Kompetenz über alle Aspekte der Digitalisierung von Marketing und Vertrieb. Auf unsere Leistungen vertrauen Unternehmen mit anspruchsvollen, teilweise multinationalen Onlineprojekten, wie Swarovski, Cornelsen, Hagebau, Würth und Music Store. Mehr unter www.dotSource.de.