

Premiera Raportu

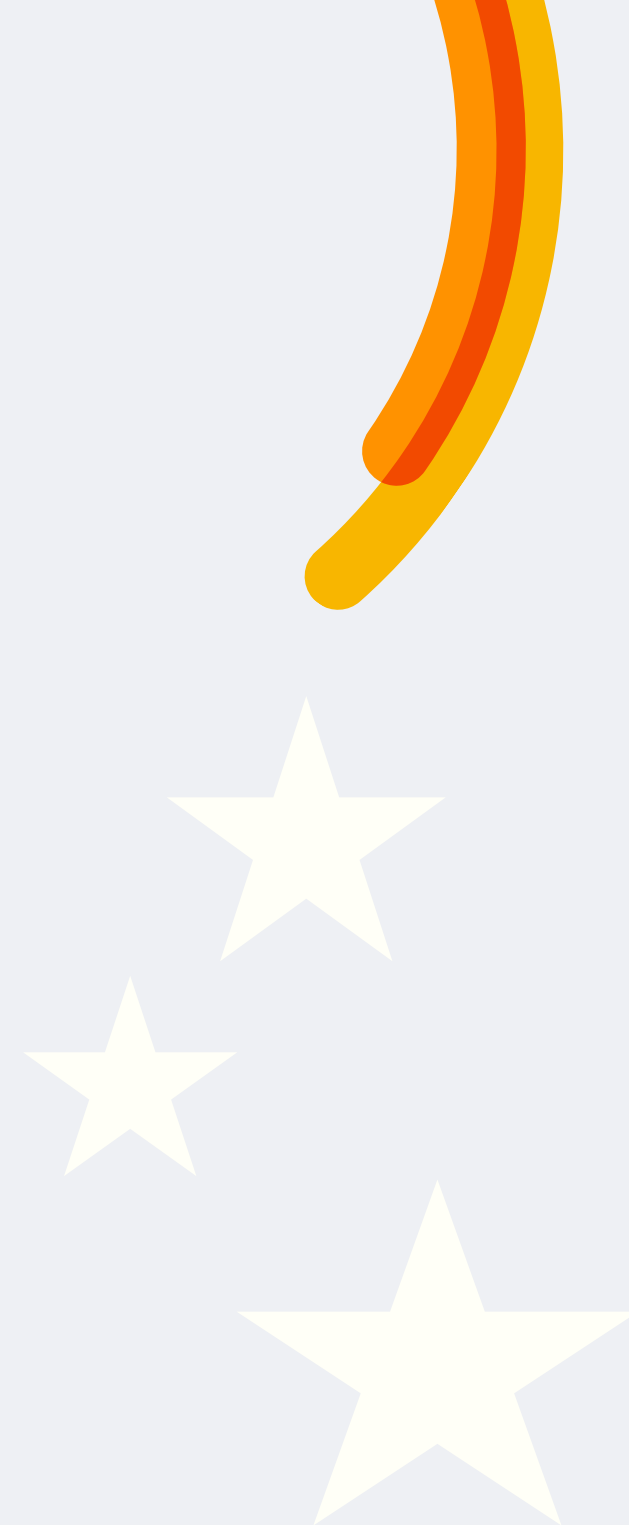
e-Izba Digital Talks

10.03.2021



2700

internautów mówi o doświadczeniach
zakupów w e-commerce







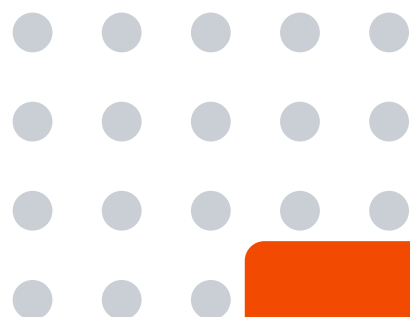
powstało 11800 e-sklepów



kupuje w sieci 72% internautów



70% zwiększyło lub zamierza zwiększyć
wydatki w e-commerce



**60%
E-KUPUJE
REGULARNIE**

**CO 5. KUPUJE
> KILKA RAZY
W TYGODNIU**

+15P.P. OD 2019

**37% ZROBIŁO
ZAPASY W
PANDEMII**

PLATFORMY

**60% OSTATNI
ZAKUP
W SIECI**

**14% KUPIŁO
ŻYWNOSĆ W SIECI**

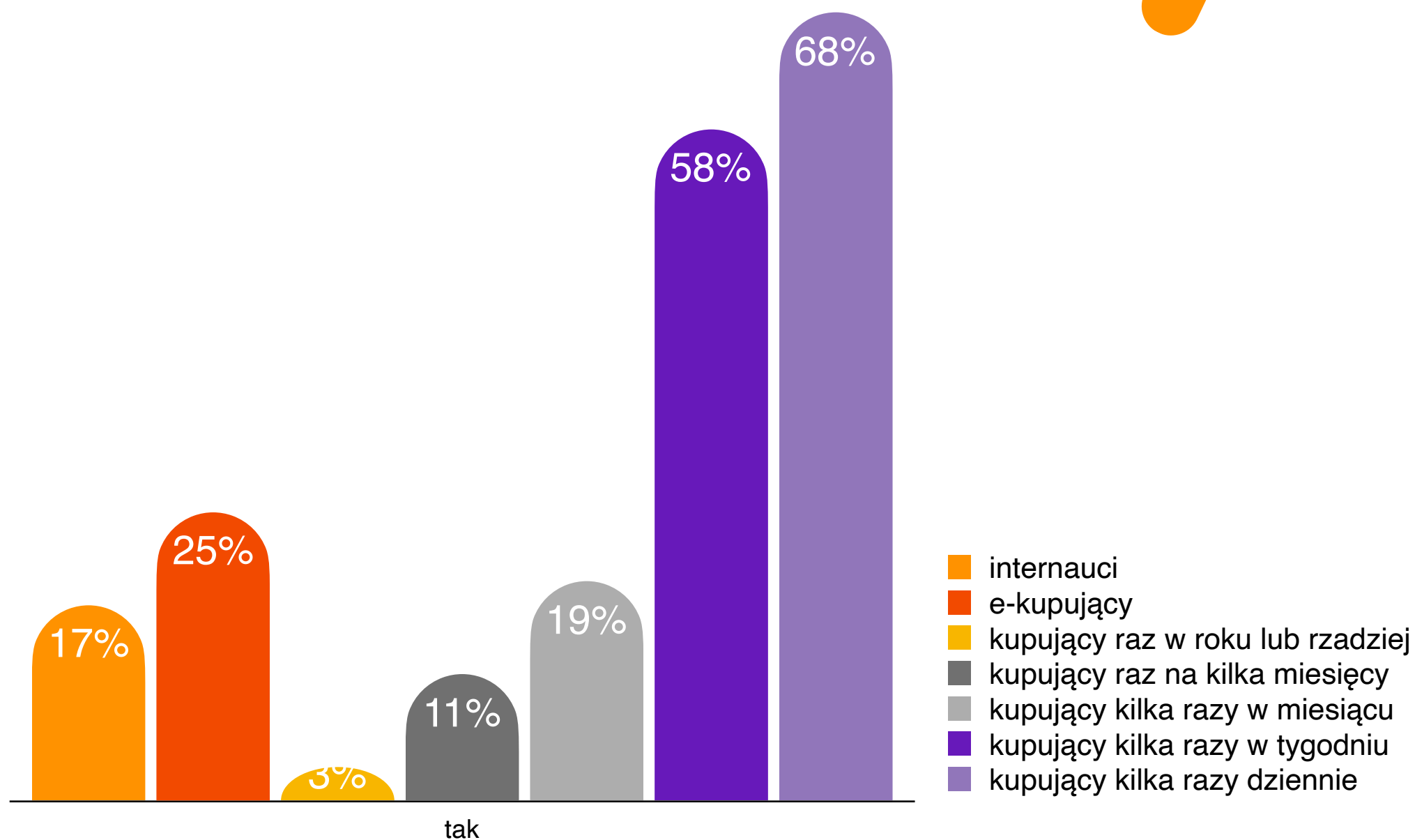
**35% KUPUJE
MOBILNIE**



- 1/3 padła ofiarą oszustwa
- 51% uważa, że e-sklepy nie poradziły sobie z pandemią
- 80% nie wyobraża sobie zakupów wyłącznie w digital
- 88% napotyka problemy podczas e-zakupów



Czy podczas zakupów w Internecie zdarzyło się kiedykolwiek coś, co zdenerwowało Cię na tyle, że nie dokończyłaś/eś zakupu?



Kiedy to miało miejsce?



- w zasadzie zdarza mi się to non-stop
- podczas ostatnich zakupów
- dość niedawno
- nie pamiętam, dość dawno temu

Co gryzie e-commerce?



Jak myślisz?

1 Jakie to problemy?

2 Jak często się zdarzają?

3 Jak konsumenci zareagują?





Do e-sklepu!



75%

konsumentów cofa się do poprzednich
etapów w procesie





prezentacja produktów

oferty

użyteczność i funkcjonalności

płatności

dostawa

kontakt

prezentacja produktów

oferty

użyteczność i funkcjonalności

6

płatności

dostawa

kontakt



prezentacja produktów

oferty

5

użyteczność i funkcjonalności

6

płatności

dostawa

kontakt



prezentacja produktów

4

oferty

5

użyteczność i funkcjonalności

6

płatności

dostawa

kontakt



3 prezentacja produktów

4 oferty

5 użyteczność i funkcjonalności

6 płatności

dostawa

kontakt



- 
- 3 prezentacja produktów
 - 4 oferty
 - 5 użyteczność i funkcjonalności
 - 6 płatności
 - 2 dostawa
 - kontakt

- 
- 3 prezentacja produktów
 - 4 oferty
 - 5 użyteczność i funkcjonalności
 - 6 płatności
 - 2 dostawa
 - 1 kontakt



68-81%

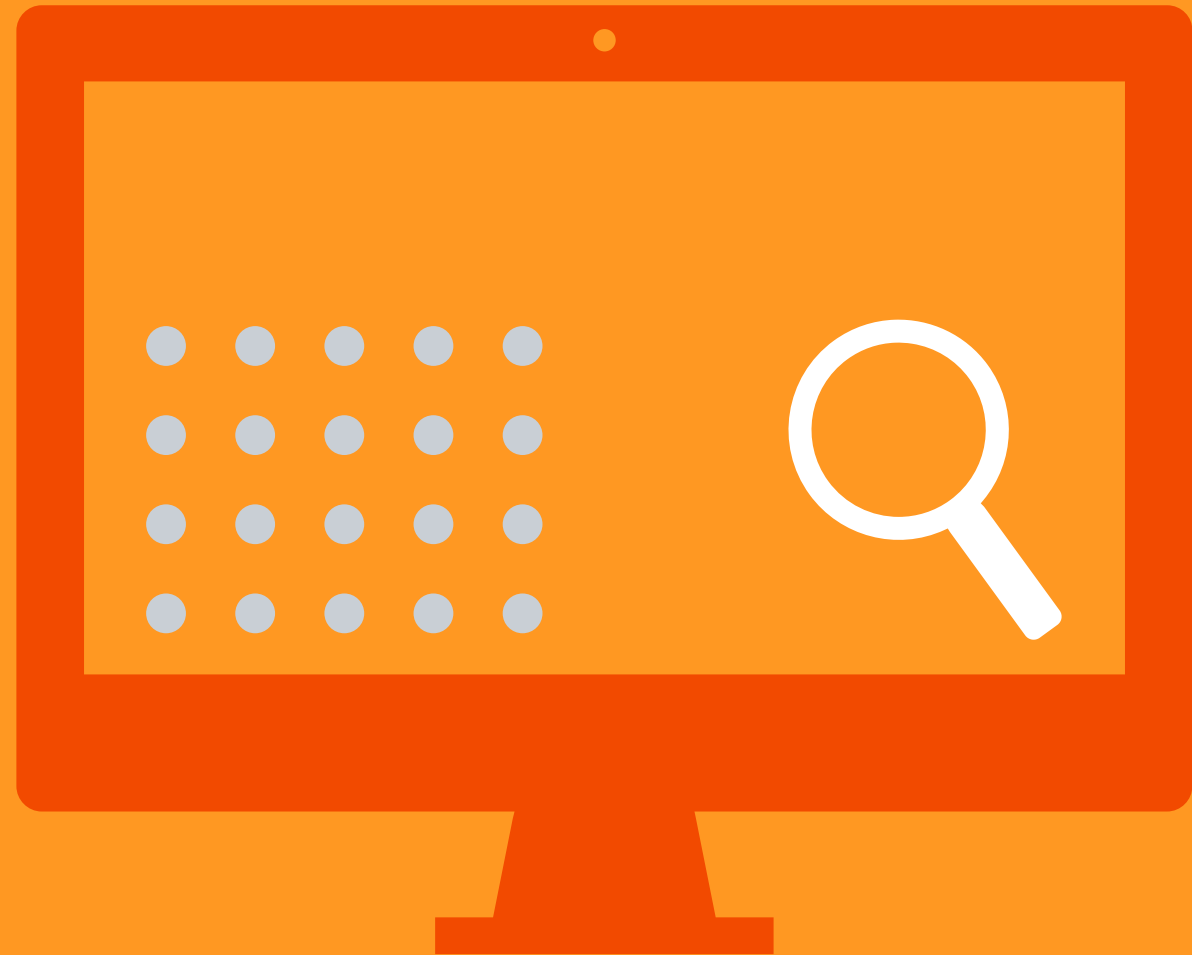
e-klientów dostrzega problemy
w każdym z obszarów

Płatności



Widzi problemy 68%





Usability

Widzi problemy 74%



niewygodne
przeglądanie
produktów

2

brak zakupu
bez rejestracji

1

niewygodne
porównywanie

3



**Płacić, czy nie
płacić?**

Oferty



Widzi problemy 71%





Wyobraź sobie nowoczesny **sklep internetowy**,
z którego uwielbiasz korzystać. Jakie
możliwości powinien oferować, żeby zdobyć
Twoją sympatię?

**Powinien oferować
atrakcyjne promocje**

...Jakie możliwości
powinien oferować
e-sklep, żeby zdobyć
Twoją sympatię?





Inspiracja



- negatywne opinie
- produkt kiepsko wypada w porównaniu
- nie ma ciekawej promocji

Co bezpośrednio wpłynęło na Twoją decyzję zakupową?





Prezentacja produktów

Widzi problemy 77%



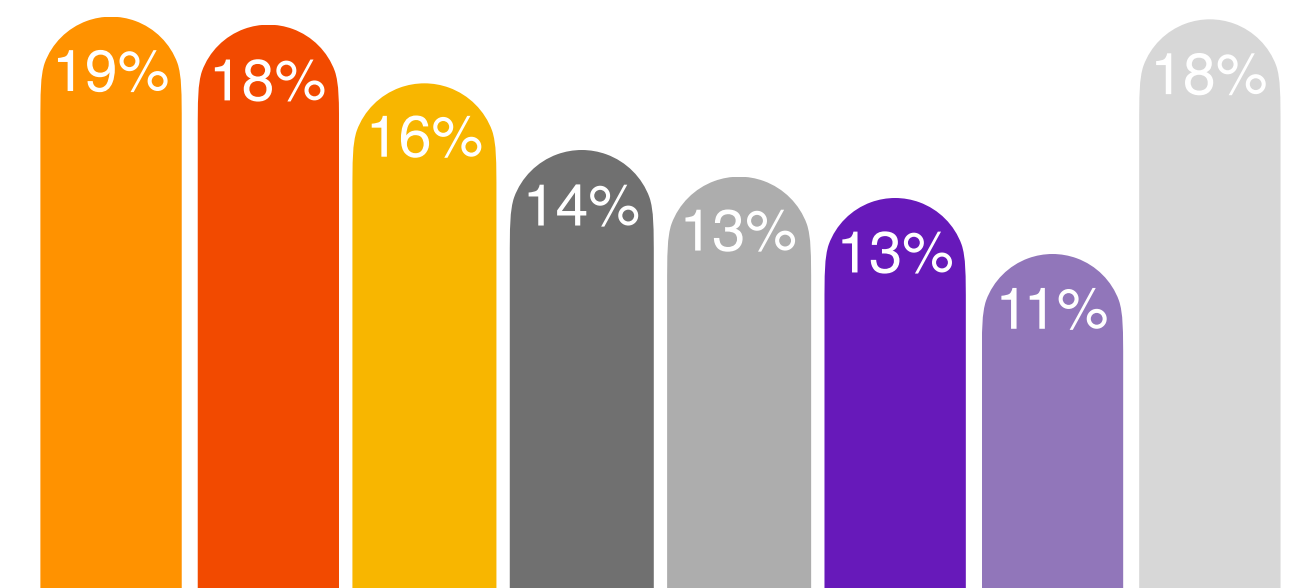
Dostawa



Widzi problemy 81%



W jakiej sytuacji jesteś w stanie poczekać na dłuższą dostawę produktów?



- jeśli wysyłka będzie za darmo albo znacznie tańsza, to chętnie zaczekam dłużej
- ze względu na pandemię, to zrozumiałe, że czas wysyłki niektórych produktów się wydłuża
- jeśli zamawiam produkty unikalne
- ze względów ekologicznych, jeśli dostanę wszystkie zamówione produkty w jednej przesyłce
- jeśli produktów nie ma w magazynie
- gdy towar jest wysyłany z zagranicy, np. Chin
- jeśli zamawiam produkty marek ekskluzywnych
- w żadnym wypadku nie chcę

Kontakt



Złe doświadczenia w e-sklepie to
średnio o

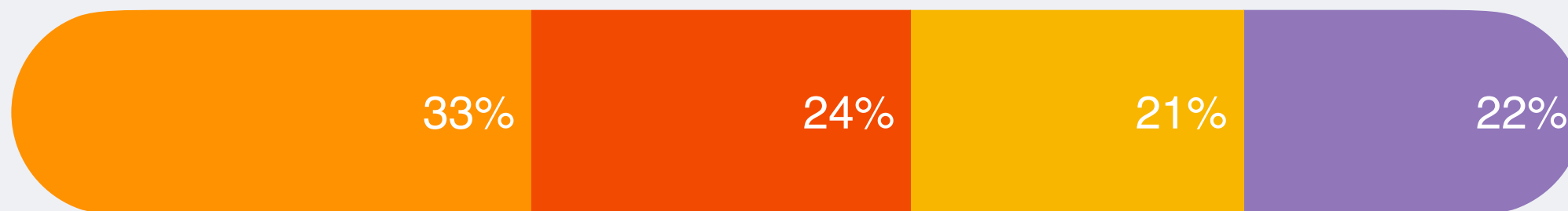
-30

niższy NPS





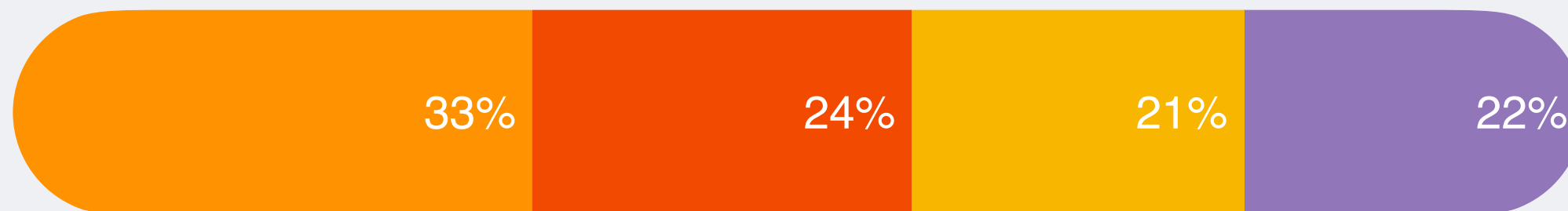
W jaki sposób zareagujesz?



- poszukam po prostu innego sklepu - w Internecie jest ich mnóstwo
- spróbuję się z nimi skontaktować, jeśli zareagują i postarają się naprawić problem - zostanę ich klientem, ale moja opinia na ich temat się pogorszy
- spróbuję się z nimi skontaktować, jeśli zareagują i postarają się naprawić problem - zostanę ich klientem, a moja opinia na ich temat nie ulegnie zmianie
- spróbuję się z nimi skontaktować, jeśli zareagują i postarają się naprawić problem - zostanę ich klientem, a moja opinia na ich temat się poprawi

mężczyźni,
rodzice,
średni portfel,
kupujący rzadko,
pokolenie Z,
Silver Power

W jaki sposób zareagujesz?



- poszukam po prostu innego sklepu - w Internecie jest ich mnóstwo
- spróbuję się z nimi skontaktować, jeśli zareagują i postarają się naprawić problem - zostanę ich klientem, ale moja opinia na ich temat się pogorszy
- spróbuję się z nimi skontaktować, jeśli zareagują i postarają się naprawić problem - zostanę ich klientem, a moja opinia na ich temat nie ulegnie zmianie
- spróbuję się z nimi skontaktować, jeśli zareagują i postarają się naprawić problem - zostanę ich klientem, a moja opinia na ich temat się poprawi

74%



widzi problem w zakresie kontaktu
z e-sklepem

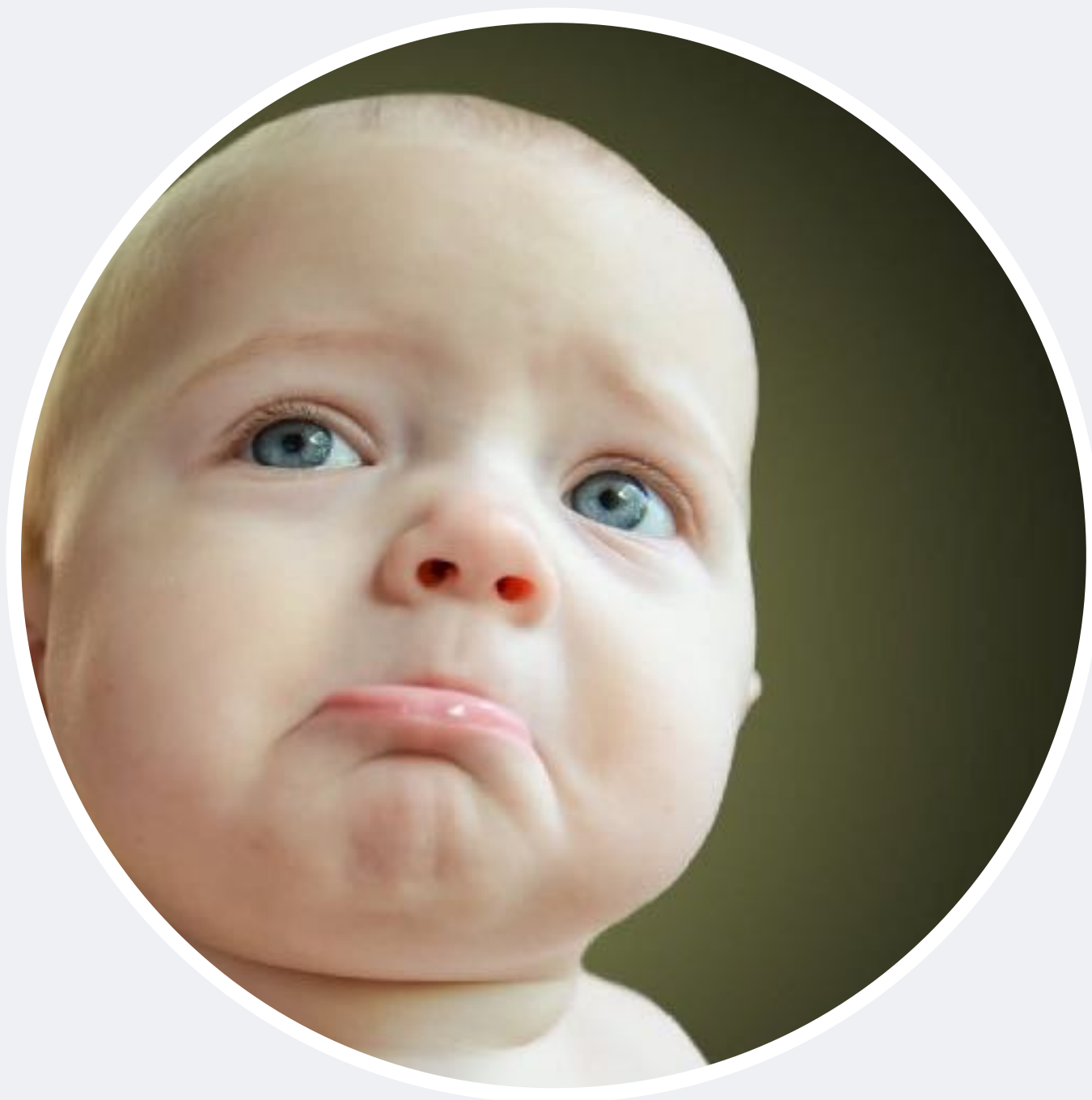
Podany jest tylko
ogólny email
albo telefon

Trudno mi znaleźć
informacje kontaktowe
[15%]

Nie ma możliwości
rozmowy, kiedy
jej potrzebuję

Czat nie rozpoznaje
mnie jako klienta,
muszę tłumaczyć

Obsługa nie ma
kontekstu,
rozmowa z nimi
nic nie wnosi



Sklep
nie odpowiada
dopóki nie napiszę
oficjalnie
na Facebooku
[13%/16%]

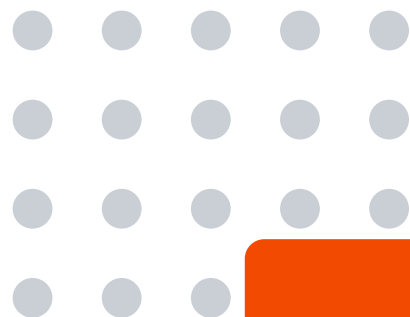


Zbieranie opinii przez e-sklep jest

najgorzej

ocenianym elementem działania

Przesyłka dotarła!!!!
:-))



**PYTAM
O PRODUKT**

**ZGŁASZAM PROBLEM
Z DZIAŁANIEM E-SKLEPU**

**SPRAWDZAM
DOSTĘPNOŚĆ**

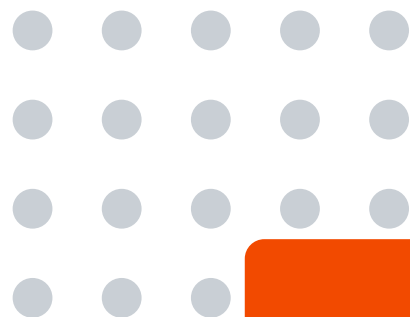
**ZGŁASZAM
POMYSŁ**

**PYTAM
O PROMOCJĘ**

**SPRAWDZAM
STATUS DOSTAWY**

PYTAM O DOSTAWĘ

**ZGŁASZAM
REKLAMACJĘ**



**A RACZEJ CHCĘ, BO
NIE WIEM JAK [68%/57%] ALBO
NAPOTYKAM PROBLEMY [57%]**

**PYTAM
O PRODUKT**

**ZGŁASZAM PROBLEM
Z DZIAŁANIEM E-SKLEPU**

**SPRAWDZAM
DOSTĘPNOŚĆ**

**ZGŁASZAM
POMYSŁ
[56%]**

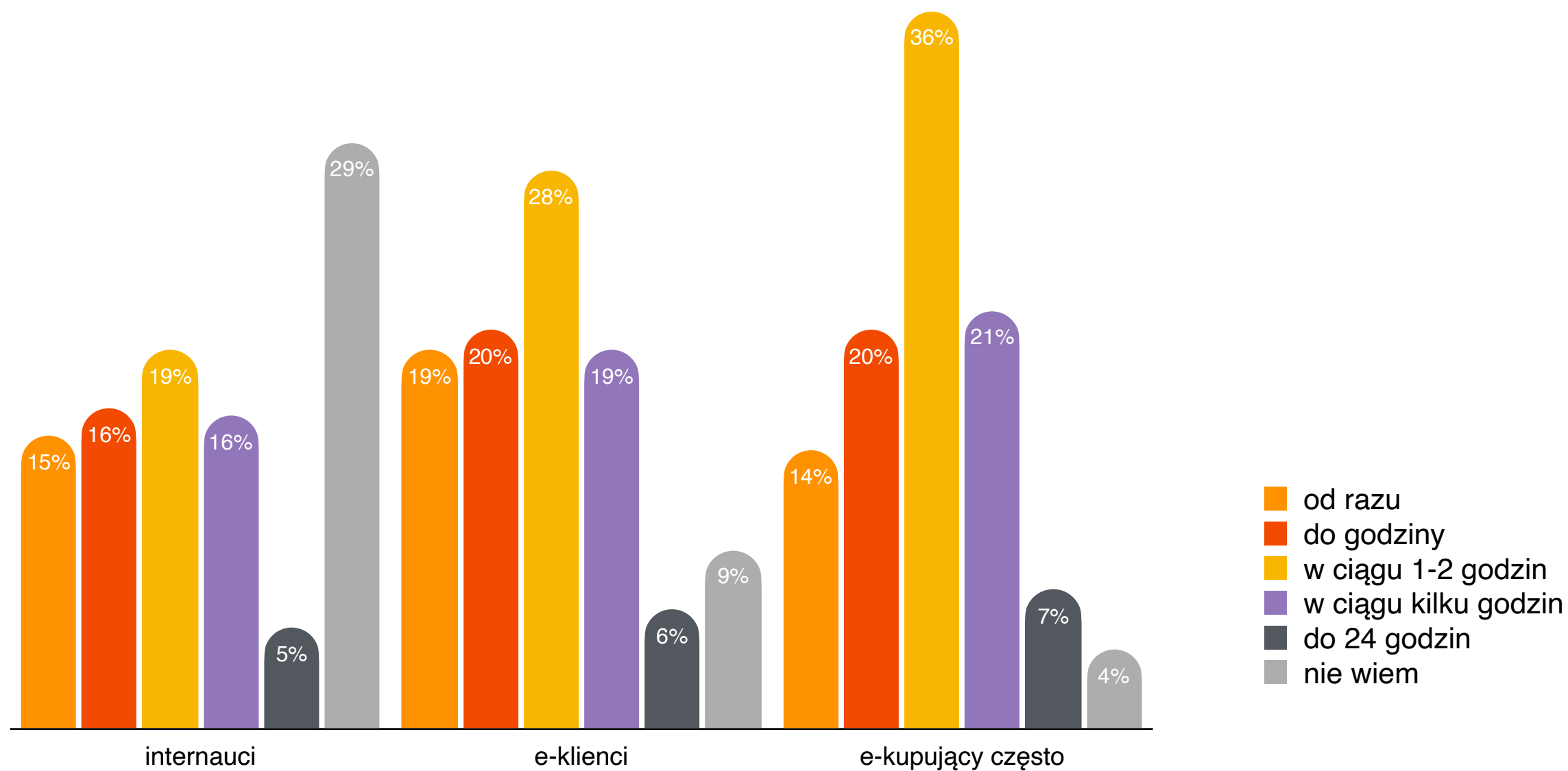
**PYTAM
O PROMOCJĘ**

**SPRAWDZAM
STATUS DOSTAWY**

PYTAM O DOSTAWĘ

**ZGŁASZAM
REKLAMACJĘ**

W jakim czasie oczekujesz od marki
odpowiedzi na zadane pytanie?



56%

konsumentów chce dzielić się swoimi
pomysłami na temat funkcjonowania
e-sklepu





56%

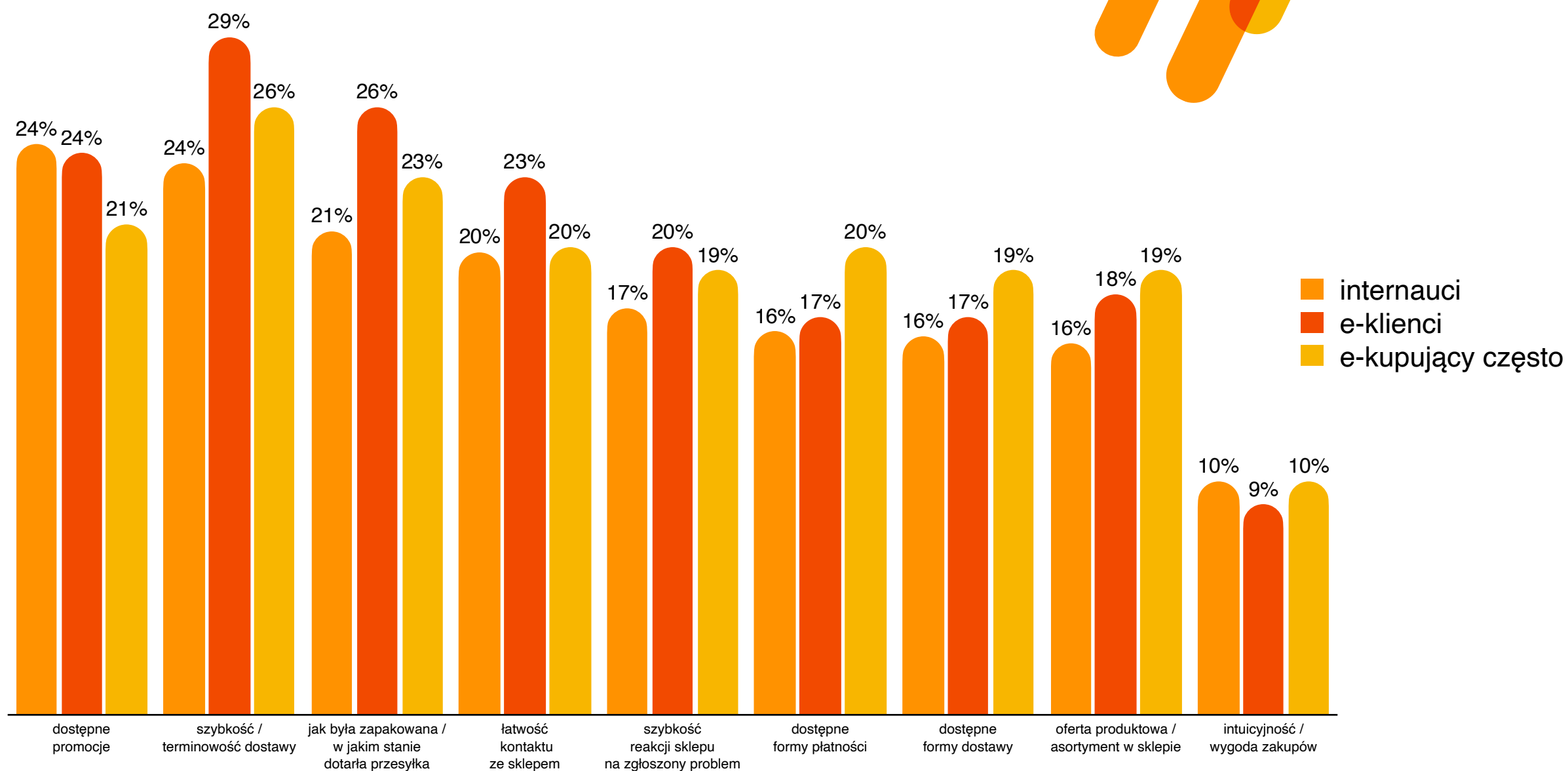
konsumentów chce dzielić się swoimi
opiniami i oceniać od razu w
momencie skorzystania z e-sklepu



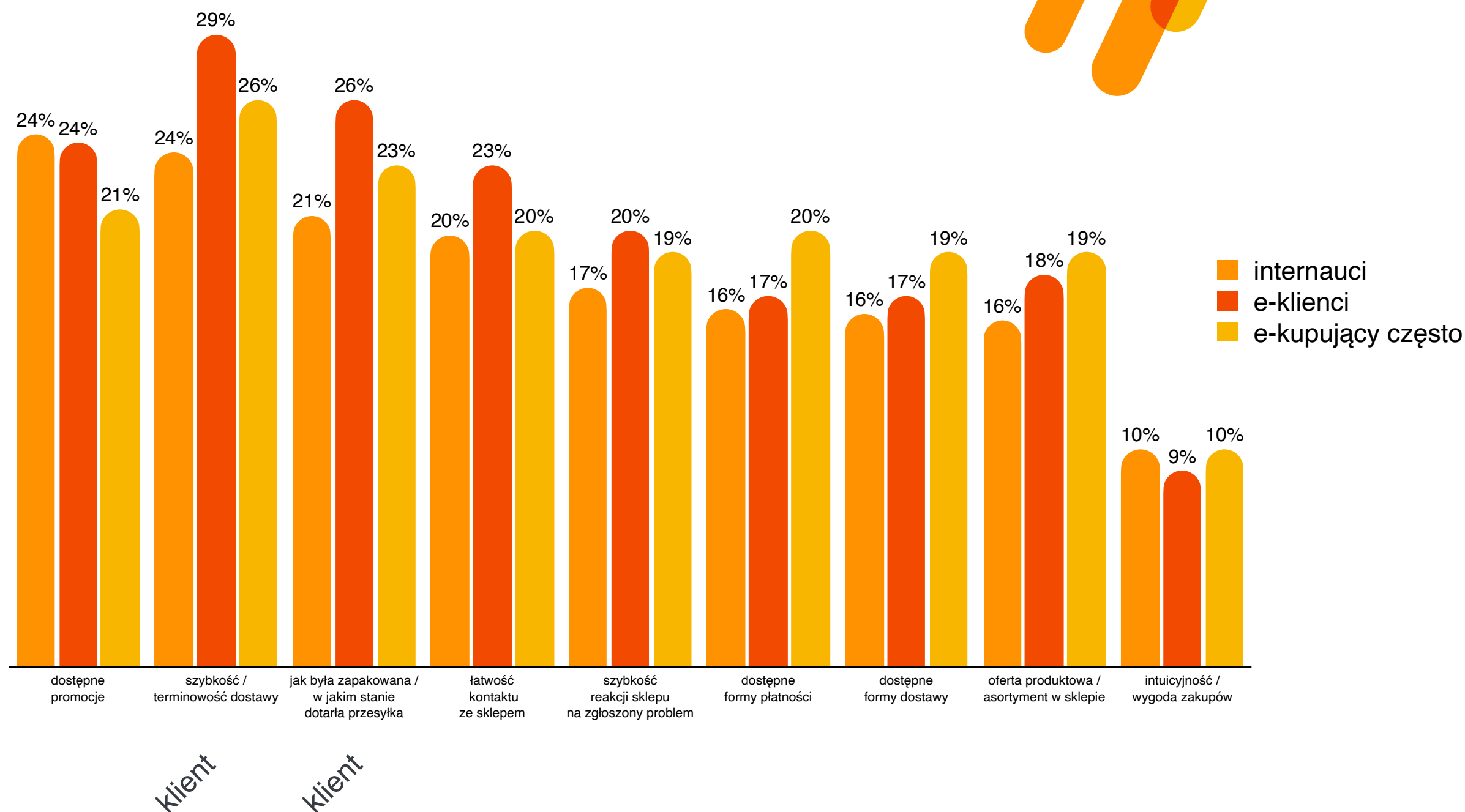
Rozwiązaniem są
widżety, z których
skorzystałoby chętnie
67% e-klientów



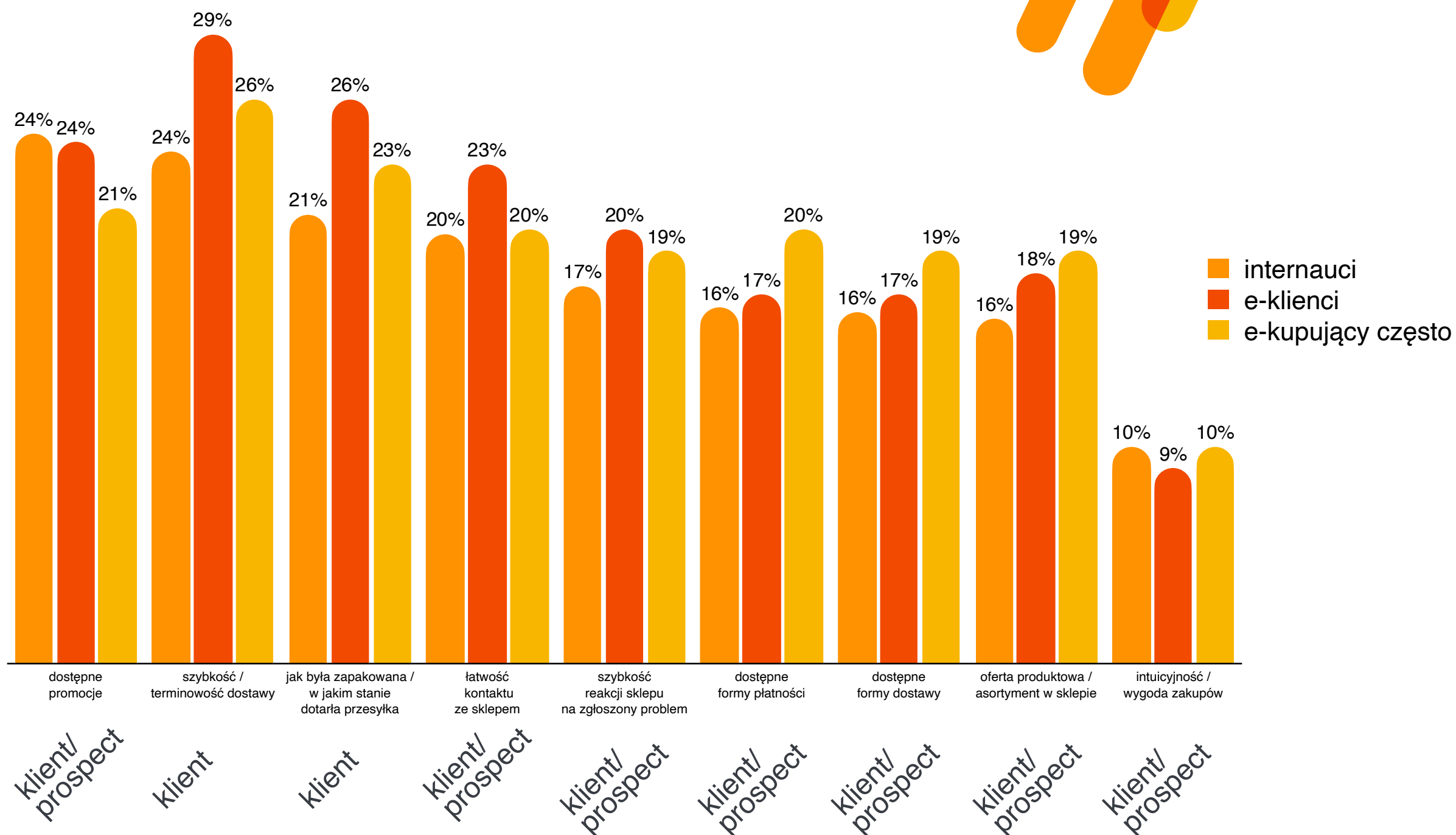
Jakie, Twoim zdaniem, obszary zakupu
powinny być przede wszystkim
oceniane przez klienta e-sklepu?

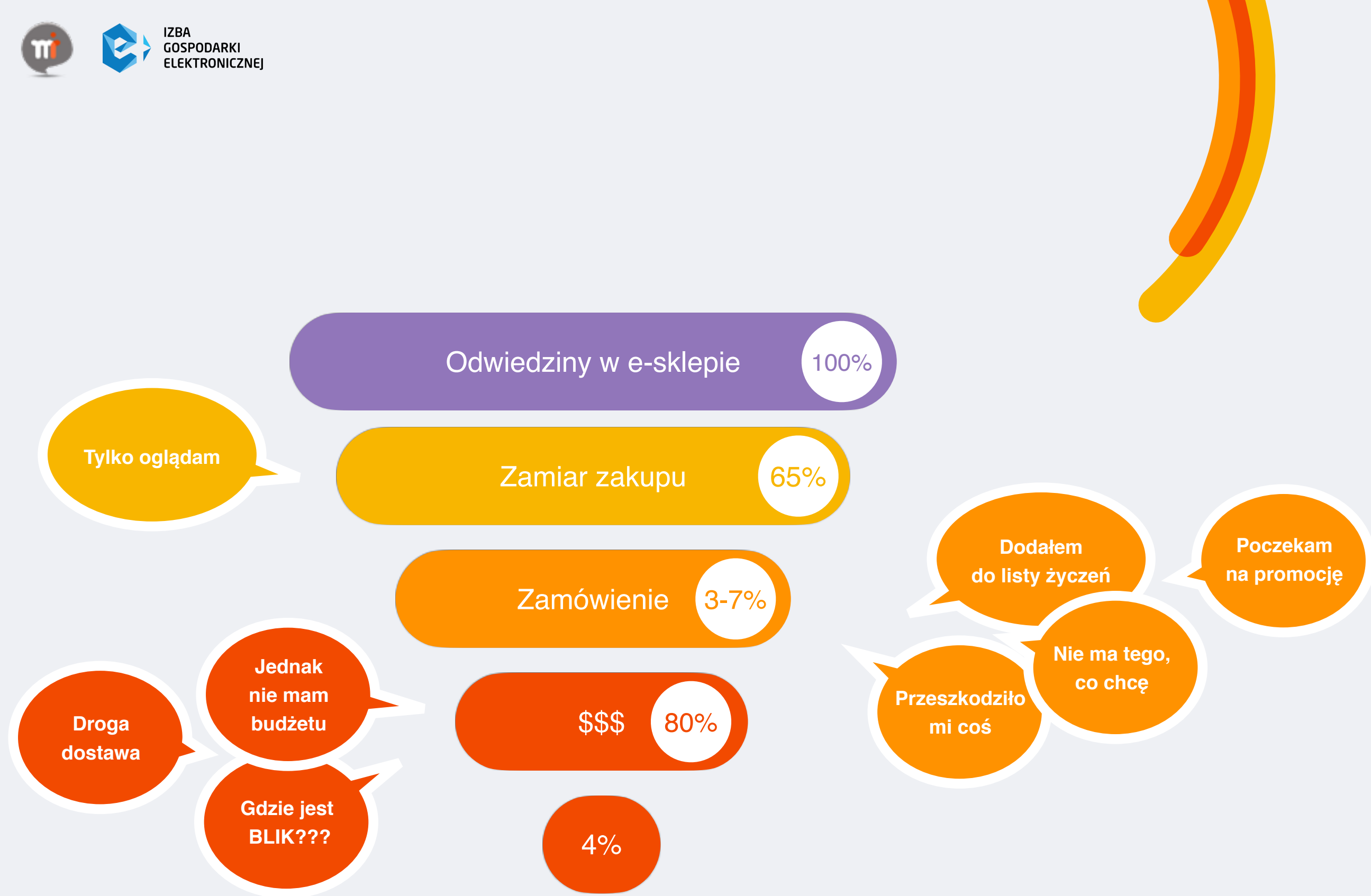


Jakie, Twoim zdaniem, obszary zakupu
powinny być przede wszystkim
oceniane przez klienta e-sklepu?



Jakie, Twoim zdaniem, obszary zakupu
powinny być przede wszystkim
oceniane przez klienta e-sklepu?

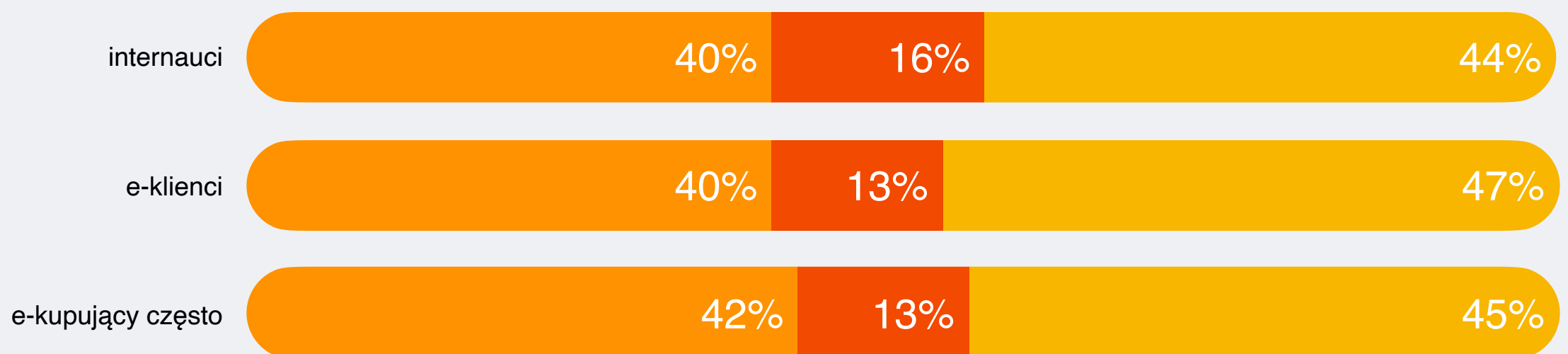






Gdy badasz wyłącznie klientów po zakupie, omija Cię wiedza o 96% rynku, którą masz w zasięgu ręki

Kiedy, według Ciebie,
jest najważniejszy
moment na podzielenie się opinią?
Kiedy zrobił(a)byś to najchętniej?



- w momencie kiedy dany problem wystąpi - jeśli mam problem z działaniem e-sklepu, chcę od razu tam to zgłosić
- od razu po zakupie
- po dostarczeniu produktu



Chcę zostawiać
opinie wtedy,
kiedy mi to pasuje,
a nie kiedy marka
mnie poprosi
[58%]

Now you know.



Jeśli chcesz wiedzieć więcej, pobierz raport:

mobileinstitute.eu/ecommerce



Kasia Czuchaj-Łagód
Dyrektor Zarządzająca

e-mail: kasia@mobileinstitute.eu
mob: 664 446 226

