

# Mehr Kunden durch eigenen Onlineshop

**Studie:** Ohne eigenen Webshop geht Händlern mehr als jeder zweite Kunde verloren

■ Eine aktuelle GfK-Studie von Greven Medien zeigt: Onlineshopping ist beliebt wie nie zuvor. In den letzten zehn Jahren hat sich in Deutschland der Umsatz mit Produkten oder Dienstleistungen im E-Commerce auf 48,7 Milliarden Euro mehr als vervierfacht. Wer seine Ware nicht online anbietet, hat gegen die Konkurrenz keine Chance: Jeder Zweite der Befragten wechselt zu Online-Giganten wie eBay oder Amazon, wenn er das gewünschte Produkt nicht bei seinem Händler im Webshop findet.

Rund um die Uhr bestellen wir Waren oder Dienstleistungen ganz bequem online. Das macht Onlineshops auch für lokale Händler immer interessanter: Mehr als jede dritte Suchanfrage bei Google hat einen lokalen Bezug. Trotzdem haben kleine und mittelständische Unternehmen häufig Bedenken, wenn es um digitale Marketingmaßnahmen

geht: Nur sieben Prozent der befragten Unternehmen haben einen eigenen Webshop. Diejenigen, die einen Webshop betreiben, sind damit sehr zufrieden und erfolgreich: 71 Prozent geben an, dass sie so neue Kunden hinzugewinnen und die Kundenbindung verbessern konnten. 64 Prozent haben durch E-Commerce ihre Abverkäufe gesteigert.

Wer seine Produkte nicht online anbietet, hat es schwer, sich auf dem Markt zu behaupten: Mehr als jeder Zweite (55,5 Prozent) bestellt bei eBay oder Amazon, wenn er das gewünschte Produkt nicht online bei seinem Händler erhält. Insgesamt verlieren Unternehmen also fast 80 Prozent ihrer potenziellen Kunden, wenn sie keinen eigenen Webshop betreiben. Denn nur jeder Zehnte geht zu einem örtlichen Händler, wenn er das gewünschte Produkt online nicht findet.

ots