

Deutscher Onlinehandel-Award

Depot gewinnt im Bereich „Wohnen & Einrichten“

Dienstag, 17.04.2018

Zum siebten Mal wurden Deutschlands beste Online-Shops aus Kundensicht mit dem Deutschen Onlinehandel-Award – Customers‘ Choice ausgezeichnet. Basis dafür ist eine Konsumentenbefragung des ECC Köln in Kooperation mit dotSource, aus der mehr als 13.000 Bewertungen zu rund 100 Online-Shops hervorgegangen sind. Im Bereich „Wohnen & Einrichten“ konnte sich Depot die Bestplatzierung sichern. Vorjahressieger Erwin Müller und Butlers folgen auf den Rängen zwei und drei.

„Onlinekunden erwarten weit mehr als die bloße Bereitstellung von Waren. In Zeiten, in denen das Einkaufen über jegliche Touchpoints zur Normalität geworden ist, wollen Kunden den Einkauf mit einer emotionalen Erfahrung verbinden. Ein ganzheitliches Einkaufserlebnis und zusätzliche Services bestimmen heute den digitalen Erfolg“, so Christian Grötsch, Gründer und Geschäftsführer der dotSource GmbH.

Die Customers‘-Choice-Untersuchung rückt nicht nur die Kundenbindung der Top-Online-Shops in den Fokus, sondern analysiert die Online-Shop-Performance auch anhand von sieben kundenorientierten Erfolgsfaktoren: User Experience, Content & Inspiration, Convenience, Service, Sortiment, Preis/Leistung und Marken-Image. Dabei zeigt sich: Ein einzelner Erfolgsfaktor, der besonders stark auf die Kundenzufriedenheit und -bindung einzahlt, ist nicht mehr auszumachen. Vielmehr punkten die Sieger des Deutschen Onlinehandel Award – Customers‘ Choice 2018 mit unterschiedlichsten Stärken bei ihren Kunden, wie das ECC Köln mitteilt.

Den Gesamtsieg über alle Branchen hinweg hat sich der Zooplus geholt. Unter den Generalisten hat QVC.de vor Amazon gewonnen.

Depot gewinnt im Bereich „Wohnen & Einrichten“