



research tools

Marketingmaßnahmen
erfassen, verstehen, bewerten

Pressemitteilung

Baustoff-Onlineshops: ausgewogen solide Performance setzt sich durch



In der Baustoffbranche präsentieren die Onlineshops in den über 100 analysierten Customer Touchpoints stark unterschiedliche Einzelergebnisse. Insgesamt aber ergeben sich für alle zehn untersuchten Onlineshops knapp bis voll zufriedenstellende Resultate.

Esslingen am Neckar, 11. Dezember 2018 – Das Produktangebot der zehn analysierten Onlineshops der Baustoffbranche weist große Unterschiede hinsichtlich des Umfangs auf. Der Anbieter Kemmler verfügt mit mehr als 40.000 Artikeln über das mit Abstand umfassendste Sortiment. Bei den Produktbeschreibungen unterstützen einzelne Anbieter den Kunden neben den gängigen Informationen wie Maße und technische Angaben ergänzend mit Anleitungen oder Datenblättern.

Die Suchfunktionen der Onlineshops arbeiten im Durchschnitt nur bei jedem zweiten Suchlauf verlässlich. Über alle zehn Shops liegt die durchschnittliche Trefferquote bei mageren 47 Prozent mit großen Abweichungen nach oben und unten. Der Anbieter ‚Baustoffshop‘ verzeichnet hier mit durchschnittlich 71 Prozent die beste Quote. Eine große Bandbreite findet sich auch bei den Filter- und Sortiermöglichkeiten der angezeigten Suchergebnisse. Zwischen Null und 13 Optionen bieten die Onlineshops zur Unterstützung und Strukturierung. Hier zeichnet sich ‚Mein Baustoffshop24‘ aus.

Umfangreiche Preisvergleiche in 45 Artikelgruppen ergeben für sechs der zehn Shops günstigste Preise in mindestens einer Warengruppe. Gleichzeitig präsentieren sich vier der Shops in einer anderen Warengruppe als teuerster Shop. Eine stringente Preispolitik ist meist nicht erkennbar. Auffallend sind im Konditionenbereich gravierende Unterschiede zwischen den Anbietern bei den tatsächlich anfallenden Versandkosten. Viele Produkte werden kostenlos versendet, bei anderen betragen die Versandkosten 50 Euro und mehr.

Im Servicebereich fällt angenehm in neun der zehn Shops die Möglichkeit zur Gastbestellung auf. Teilweise werden Userhilfen wie Kundenbewertungen oder Artikelvergleiche unterstützt, bei den Kontaktmöglichkeiten sind Live Chats oder Sprachportale noch eine Seltenheit. Erfreulich ist mit durchschnittlich 7,2 Zahlungsmöglichkeiten deren hohe Akzeptanz. Aufgrund der teilweise nur mit hohem Aufwand zu transportierenden Produkte schwanken die Lieferzeiten stark. Sie liegen im Durchschnitt zwischen drei und elf Tagen. In der Gesamtwertung aller Customer Touchpoints verbucht ‚Heim Baustoffe‘ mit einer ausgewogenen Performance ohne größere Schwächen einen kleinen Vorsprung vor den übrigen Onlineshops.

Über die Studie:

Die ‚E-Shop-Analyse Baustoffe 2018‘ von research tools untersucht auf 176 Seiten die zehn Onlineshops für Baustoffe von Baubay, Bausep, Baustoffshop, Baywa Baustoffe, Benz24, Deine Baustoffe, Heim Baustoffe, Kemmler, Mein Baustoffshop24, Theis. Entlang des Kundenpfads werden mit den vier Bereichen Orientierung, Produktsortiment, Konditionen und Service sämtliche Customer Touchpoint-Bereiche der E-Shops analysiert. Eine Stärken-

Schwächen-Analyse und ein Ranking runden die Studie ab. Eine Korrespondenzanalyse führt die Ergebnisse visuell zusammen und verdeutlicht die Positionierung der E-Shops im Wettbewerbsvergleich.

Weitere Informationen zur Studie:

<https://research-tools.net/e-shop-analyse-baustoffe-2018/>

Über research tools:

Die Marktforschungsberatungsgesellschaft research tools mit Sitz in Esslingen am Neckar bei Stuttgart bietet umsetzungsstarke, marketingorientierte Marktforschung. Ein Fokus liegt auf der Analyse unternehmerischer Marketingmaßnahmen.

Weitere Informationen: www.research-tools.net

Pressekontakt:

Uwe Matzner

research tools

Kesselwasen 10

73728 Esslingen am Neckar

Tel. +49 (0)711 – 55090381

Fax +49 (0)711 – 55090384

uwe.matzner@research-tools.net