

# WIE VERLIERE ICH KUNDEN IN MEINEM ONLINE-SHOP OHNE DAFÜR ETWAS UNTERNEHMEN ZU MÜSSEN ODER 15 GRÜNDE, WARUM IHRE KUNDEN SIE NICHT MÖGEN

## 1. KEINE BEACHTUNG DER KUNDENTREUE

Über **60%** der Kunden sind mit den Kundenbindungsmaßnahmen von Marken bzw. der Online-Shops nicht zufrieden. Geben Sie kleine Geschenke aus, um die Kundentreue zu fördern.



## 2. FALSCHER INFORMATIONEN

Über **90%** der Kunden erwarten von den Online-Shops ehrliche und zutreffende Aussagen bzgl. angebotener Produkte und Leistungen.

## 3. KEINE ZEIT FÜR KUNDENANFRAGEN

Über **80%** der Kunden möchten, dass ihre Anfragen oder Probleme schnell gelöst werden.



## 4. FEHLENDER HILFE-BEREICH (FAQ)

Etwa **90%** der Kunden erwarten Antworten auf ihre Fragen im Bereich der häufig gestellten Fragen zu finden (bekannt als Hilfe oder FAQ).

## 5. VERSTECKTE KONTAKTMÖGLICHKEIT

Über **50%** der Kunden wünschen eine Möglichkeit der schnellen Kontaktaufnahme. Das sehen sie als einer der wichtigsten Elemente im Online-Shop oder auf der Webseite.



## 6. KEINE MOBILE VERSION

Etwa **75%** der Kunden erwarten, dass Online-Shops auf den Smartphones optimal dargestellt werden.

## 7. KEIN LIVE-CHAT BZW. KONTAKT

Über **90%** der Kunden wünschen sich eine Kontaktmöglichkeit über einen Live-Chat.

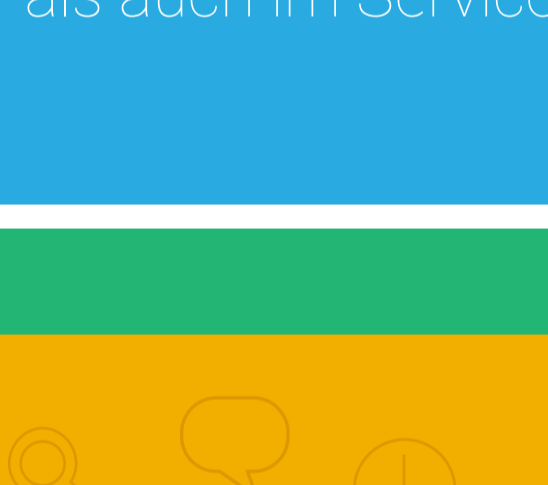


## 8. SCHLECHTE ERREICHBARKEIT

Etwa **75%** der Kunden ärgern sich über schlechte Erreichbarkeit der zuständigen Personen.

## 9. MISSACHTUNG DER KUNDENZEIT

Über **65%** der Kunden möchten, dass ihre Zeit geschätzt wird. Sowohl im Kaufprozess, als auch im Service-Bereich.



## 10. ZU LANGE WARTEZEIT BEI DER HOTLINE

Etwa **25%** der Kunden wechseln zu den Konkurrenten, weil sie die Wartezeiten als zu lang empfinden.

## 11. MISSACHTUNG DER KUNDEN IN SOZIALEN NETZWERKEN

Etwa **80%** der Kundenanfragen in Sozialen Netzwerken bleiben unbeantwortet.

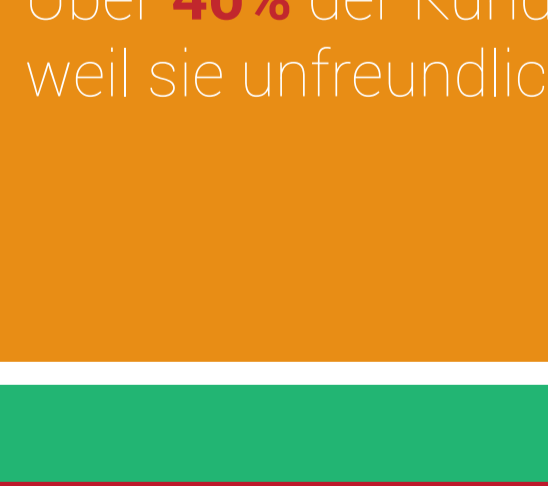
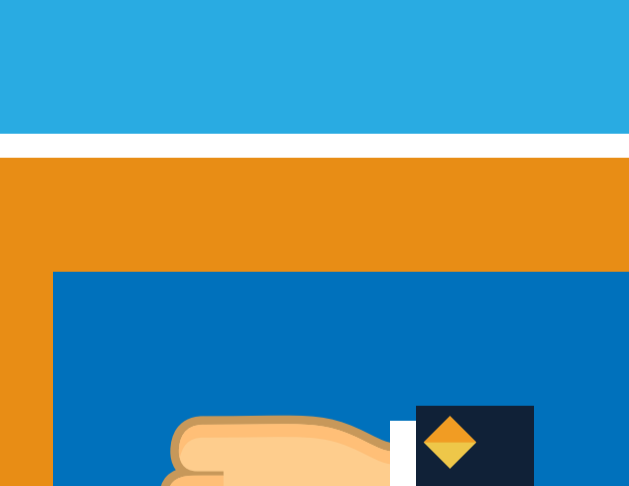


## 12. ZU LANGE ANTWORTZEITEN IN SOZIALEN NETZWERKEN

Über **65%** der Kunden erwarten, dass ihre Anfragen in Sozialen Netzwerken innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden.

## 13. UNFREUNDLICHKEIT

Über **40%** der Kunden wechseln zu Konkurrenten, weil sie unfreundlich bzw. unfair behandelt werden.



## 14. KEIN MULTI-CHANNEL VERTRIEB

Etwa **80%** der Kunden sind unzufrieden, wenn Marken oder Produkte nicht über verschiedene Vertriebskanäle angeboten werden.

## 15. MANGELNDES FACHWISSEN

Etwa **30%** der Kunden ärgern sich über unqualifizierte Antworten auf ihre Anfragen.

