

# Den danske forbrugers købsadfærd online

Oplæg v. Jesper Lykke Nielsen, Epinion

STYRK DIT ONLINE SALG – ude og hjemme

Kontakt: [JLN@epinionglobe.com](mailto:JLN@epinionglobe.com)



# Agenda

- 1 Om undersøgelsen "Danskernes e-handel"
- 2 Hvordan bruger danskerne e-handel?
- 3 Hvad skal man gøre som virksomhed for at stå stærkere inden for e-handel?
  - Action #1: Kend dine kunders behov
  - Action #2: Personalisér kundeoplevelsen, fx via en kundeklub
  - Action #3: Vær ikke for aggressiv i din markedsføring
- 4 Konklusioner og anbefalinger

# Sammen med DI Handel overvåger Epinion danskernes købsadfærd online

## Undersøgelsen "Danskernes e-handel" har tre formål

---

- Hjælpe danske virksomheder med at **være på forkant med udviklingen** inden for e-handel
- **Forstå kundernes behov** og adfærd inden for e-handel
- Leverer indsigt, der kan indgå i virksomhedernes **strategiske overvejelser om fremtiden**, hvor e-handel kommer til at fylde endnu mere

## Resultaterne er baseret på et solidt datagrundlag

---

- Sat i søen i sommeren 2021
- 500 interview med repræsentativt udvalgte danskere hver måned
- Fokusområder:
  - Hvem der handler mest online?
  - Hvad køber de?
  - Hvor køber de?
  - Hvor meget køber de?
  - Hvad er de vigtigste faktorer for at vælge en webshop?
- Resultaterne er baseret på **Q4 2021** med mindre andet angives

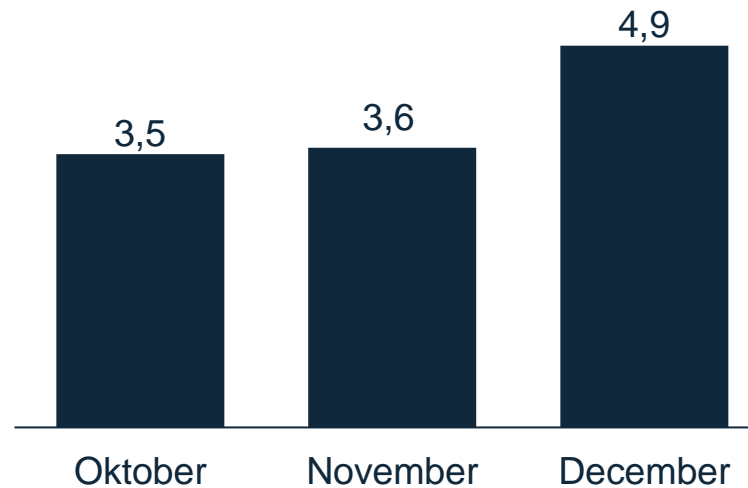
# Hvordan bruger danskerne e-handel?

## Onlinehandlen har virkelig tag i danskerne – især omkring december

### De fleste benytter e-handel månedligt

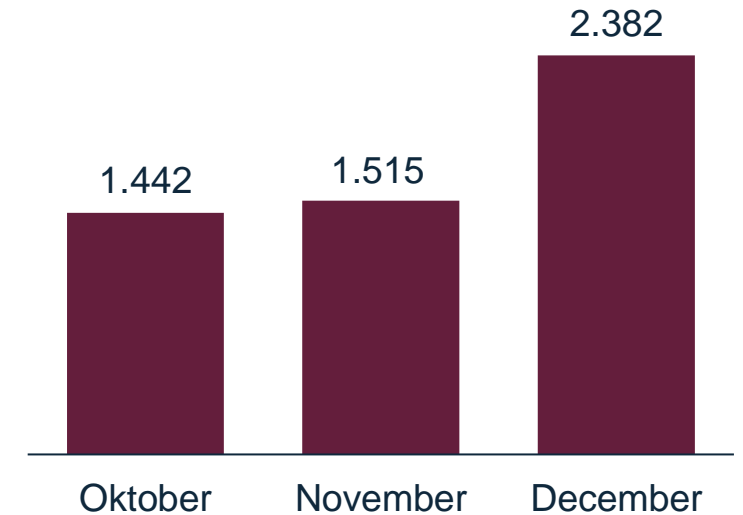
**8** ud af **10** forbrugere har handlet online i seneste måned

### Købsfrekvensen er høj – især i december



E-handelsfrekvens pr. måned

### Forbruget er højt – især i december



Samlet e-handelsforbrug pr. måned (kr.)

## Alle handler online, især børnefamilier



### Familier med teenagere

Har i gennemsnit handlet online **5 gange** seneste måned og brugt **2108 kr.**



### Familier med småbørn

Har i gennemsnit handlet online **5 gange** seneste måned og brugt **2019 kr.**



### Det grå guld

Har i gennemsnit handlet online **4 gange** seneste måned og brugt **1819 kr.**



### Pensionisterne

Har i gennemsnit handlet online **3 gange** seneste måned og brugt **1568 kr.**

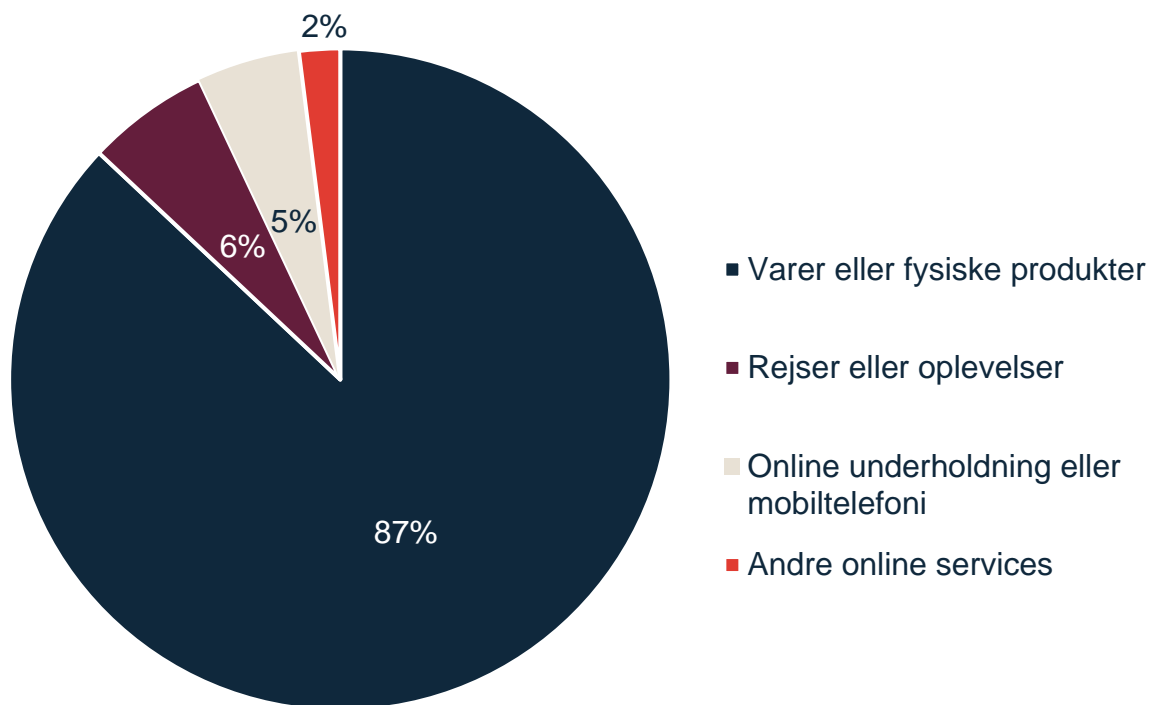


### De unge forbrugere

Har i gennemsnit handlet online **4 gange** seneste måned og brugt **1297 kr.**

# 87% af danskernes seneste køb har været varer eller fysiske produkter – en tredjedel af disse inden for tøj, sko og tilbehør

## Top 5 varekategorier



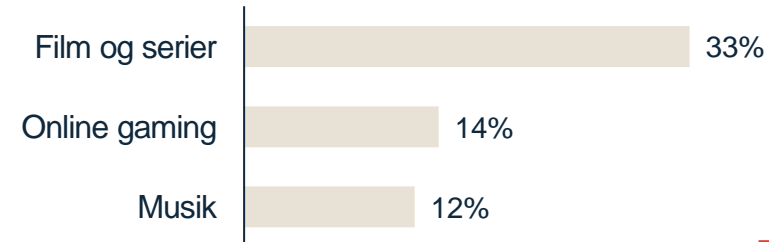
### Varer eller fysiske produkter



### Rejser eller oplevelser



### Online underholdning eller mobiltelefoni



Hvad skal man gøre  
som virksomhed for at  
stå stærkere inden for  
e-handel?

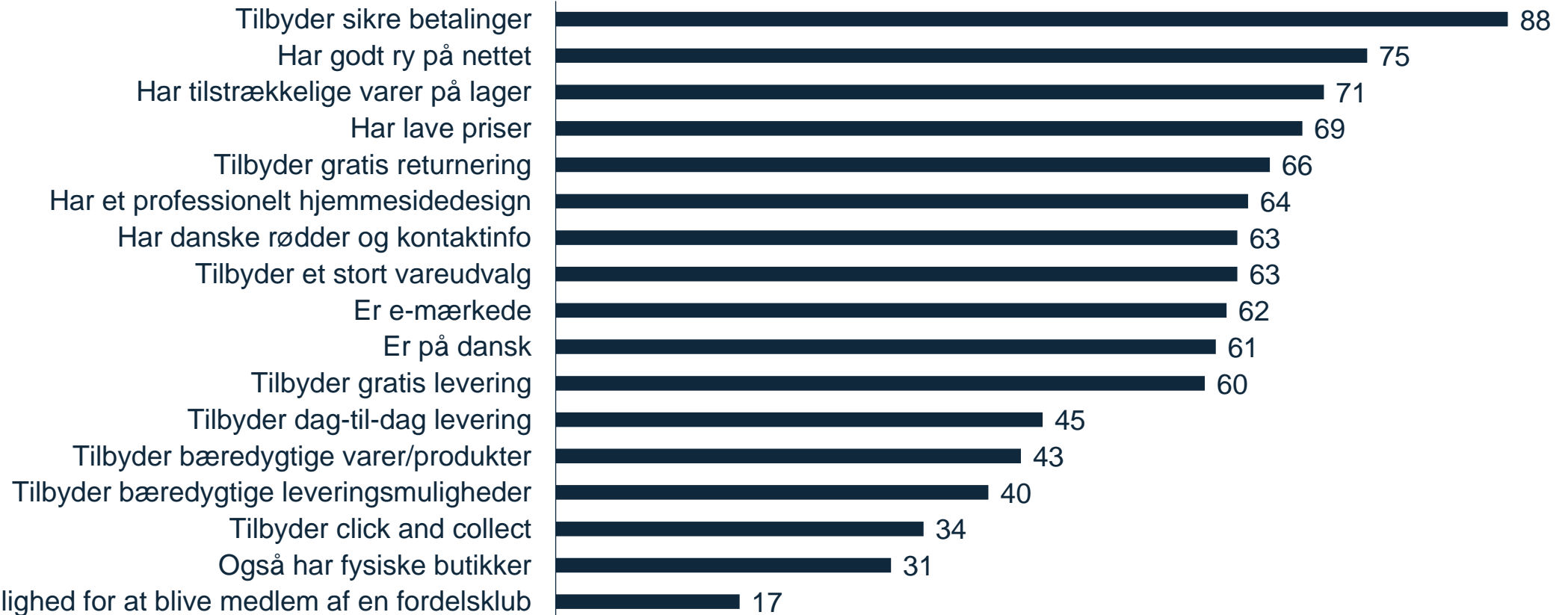


Action #1: Kend dine  
kunders behov

# Tryghedsfaktorer som sikker betaling og et godt ry på nettet er fortsat de vigtigste parametre, når danskerne skal vælge webshop

## Danskernes rangordning af initiativer der optimerer købsoplevelsen

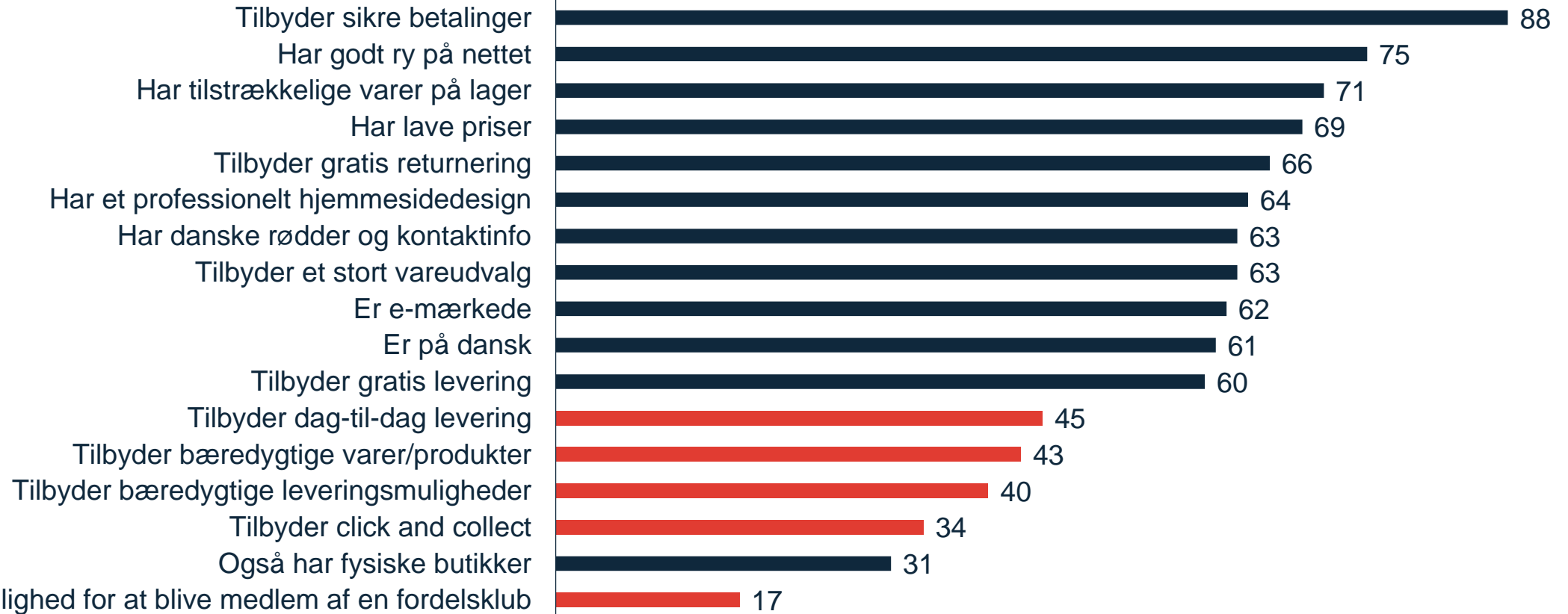
Skala: 0-100



## ... men glem ikke serviceparametre

### Danskernes rangordning af initiativer der optimerer købsoplevelsen

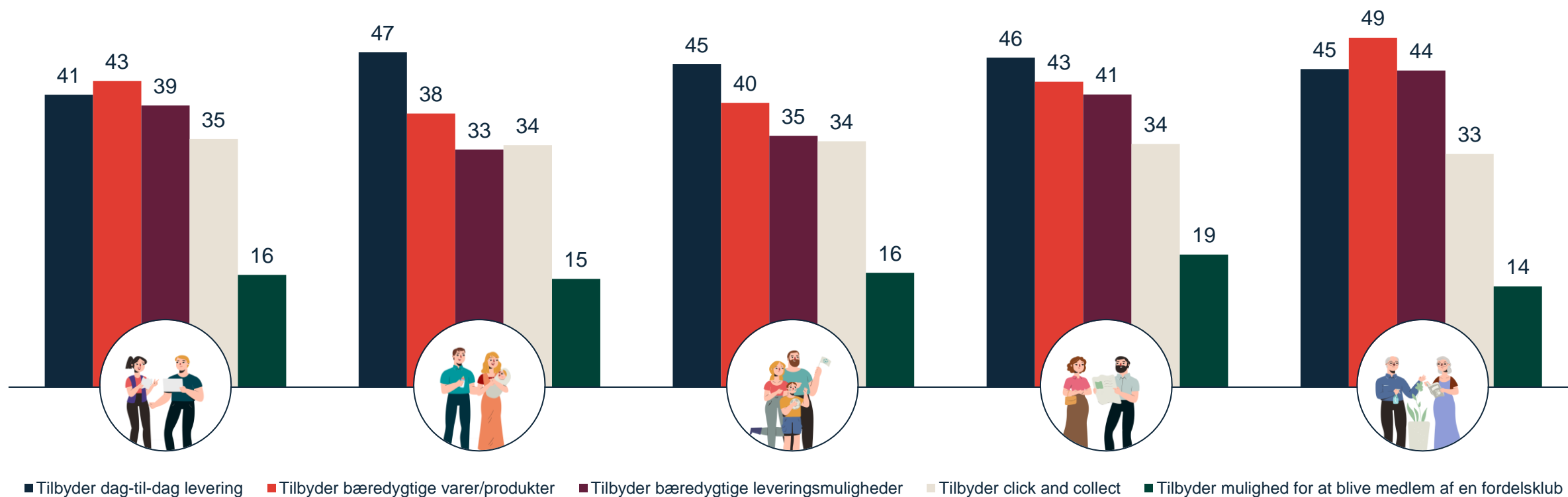
Skala: 0-100



# Hvilket segment appellerer du til?

## Vigtighed på tværs af segmenter – 'Serviceparametre'

Skala: 0-100

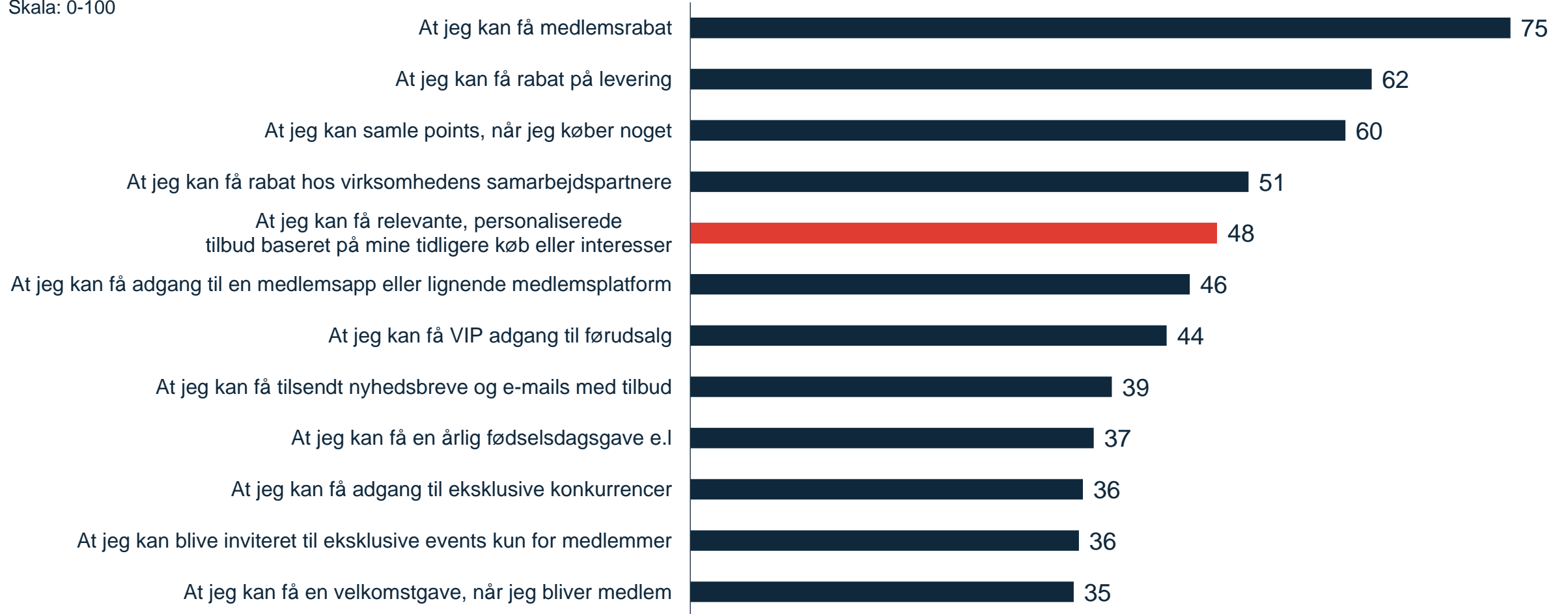


Action #2: Personalisér  
kundeoplevelsen, fx via  
en kundeklub

## Kunderne ønsker personalisering – imødekommer du det?

### Værdifulde fordele ved at være medlem af en kundeklub

Skala: 0-100



Kilde: Epinion-undersøgelse om loyalitet og kundeklubber, 2021

© Copyright Epinion

Action #3: Vær ikke for aggressiv i din markedsføring

## Sender du for mange mails til dine kunder?



**63%** af danske forbrugere har **afmeldt et nyhedsbrev** el. lign. fra en virksomhed



**64%** ønsker højest at modtage nyhedsbreve eller emails fra en virksomhed **et par gange om måneden**



Det kan have store konsekvenser at sende for mange e-mails:

- **43%** bliver **irriterede** på virksomheden
- **73%** sletter mails **uden at læse dem**
- **33%** bliver **trætte af at høre om virksomheden**
- **18%** holder op med at **købe** hos virksomheden



# Konklusioner og anbefalinger

# Lære dine kunder at kende for at få success med e-handel

## Resultater



Onlinehandel er vidt udbredt blandt alle forbrugersegmenter ...



... men børnefamilier handler mest online



Danskerne køber især fysiske produkter



## Anbefalinger



#1: Kend dine kunders behov



#2: Personalisér kundeoplevelsen, fx via en kundeklub



#3: Vær ikke for aggressiv i din markedsføring



