

Themenblöcke zur Shop-Befragung

Für die Durchführung einer Online-Shop-Befragung bieten sich folgende Themenblöcke an:

Nutzer- / Kundenbefragung:

- Allgemeine Zufriedenheit und Weiterempfehlung, Gesamteindruck
- Ansprüche, Erwartungen, Wünsche:
 - Navigation, optischer Eindruck, Schnelligkeit, Übersichtlichkeit, Informationsangebot, Verständlichkeit, Vertrauenswürdigkeit
 - Angebot: Umfang, Lücken, Wünsche
 - Preise: Attraktivität, Wettbewerbsvergleich
- Nutzeranalyse:
 - demografische Daten (Alter, Geschlecht, Haushaltseinkommen, etc.)
 - Besuchshäufigkeit, Verweildauer, Kundenart (z.B. Privat- / Geschäftskunde)
 - Besuchsgrund
 - Gründe für die Kaufentscheidung im Online-Shop
 - wie auf den Webshop aufmerksam geworden
 - Werbeanalyse: Welche Dienste / (Preis-)Suchmaschinen sind bekannt / werden genutzt

Kundenbefragung

- Zufriedenheit mit:
 - Bestellprozess
 - Auftragsabwicklung / Lieferung
 - Support (telefonisch, E-Mail)
 - Kundenbereich (Pflege Kundendaten, Übersicht Bestellungen, Auftrags-Versandinformationen)
- Retoure bzw. Reklamation: Nutzung?
 - Gründe für Retoure / Reklamation
 - Zufriedenheit Abwicklung Retouren / Reklamationen
 - Verbesserungsvorschläge

Abbrecherbefragung:

- Für den jeweiligen Abbruch-Bereich (z.B. Produktsuche, Warenkorb, Bestellvorgang) angepasste Auflistung von möglichen Abbruchgründen, Abfrage von Verbesserungsvorschlägen.



