

DHL ONLINE SHOPPER REPORT 2023

ENCUESTAMOS A COMPRADORES DE 10 PAÍSES EUROPEOS Y ESTOS SON LOS DATOS ESPECÍFICOS DE CADA UNO DE ELLOS.

FOCO EN EL MERCADO AUSTRIACO

Los compradores en Austria se caracterizan por realizar la mayor parte de sus compras en tiendas que ofrecen devoluciones gratuitas. Y normalmente tienden a pagar vía factura más que otros países. Aunque el comercio electrónico sostenible no es su máxima prioridad, están mucho más dispuestos a pagar por una entrega más ecológica que los europeos en general.

Temas encuestados

- Hábitos de compra transfronteriza
- Cuánto gastan los austriacos
- Entregas y devoluciones
- Preferencias de pago
- Sostenibilidad

66%

DE LOS AUSTRIACOS REALIZAN COMPRAS TRANSFRONTERIZAS

Qué compran los austriacos en sus compras transfronterizas:

60%

ROPA Y CALZADO



29%

DEPORTE, OCIO Y HOBBIES



23%

ELECTRÓNICA



Top 3 países donde compran los austriacos:

1. Alemania



62%

2. China



32%

3. EEUU

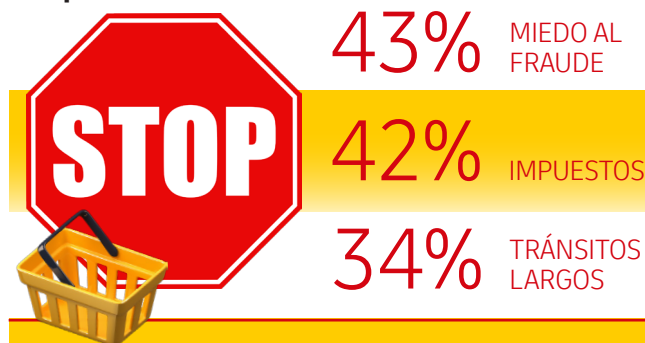


21%

Razones de los austriacos para realizar compras transfronterizas:

1. Precios más bajos que en otros países – **45%**
2. Más oferta de productos– **36%**
3. Productos o marcas no disponibles en su país – **31%**

Razones por las que los austriacos no realizan compras transfronterizas:



Que animaría a los austriacos a comprar más:



CUANTO GASTAN LOS AUSTRIACOS

- 6% gasta más de 250€ al mes
- 72% gasta entre 50€ y 250€ al mes
- 22% gasta por debajo de los 50€ al mes

17%

GASTÓ MÁS DE 100€ EN SU ÚLTIMA COMPRA



ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

Opciones de entrega

Los compradores austriacos están igualmente satisfechos con las opciones de entrega que les ofrecen, tanto en las compras en su propio país como en otros mercados. Esto explica por qué dos tercios de los compradores austriacos optan por realizar compras transfronterizas.

Satisfechos con las opciones de entrega

81%

vs

81%

...cuando compran en su país

...cuando realizan compras transfronterizas

Modalidad de entrega

La entrega a domicilio sigue siendo la opción preferida en Austria, pero ha disminuido desde el pico del 89% de los encuestados en 2022. Sin embargo, las entregas en lockers y servicepoint están ganando terreno, con un 11% que prefiere la entrega en lockers y un 4% que elige los servicepoint.

70%

PREFIERN COMPRAR CON ENTREGA A DOMICILIO



15%

PREFIERE LAS ENTREGAS EN VECINO

11%

PREFIERE LAS ENTREGAS EN LOCKER

4%

PREFIERE ENTREGAS EN SERVICEPOINT

67%*

ABANDORÍA LA COMPRA SI NO ESTÁ SATISFECHO CON LAS OPCIONES DE ENTREGA



51%

DICE QUE SOLO COMPRA EN TIENDAS CON DEVOLUCIONES GRATUITAS

MÉTODOS PREFERIDOS DE PAGO

- Factura – 28%
- Tarjeta de crédito o débito – 24%
- Pago digital – 16%



Los compradores austriacos prefieren recibir una factura por sus compras en lugar de otras forma de pago, seguido de un porcentaje menor que prefiere pagos digitales.

“Para los minoristas que desean vender online en Austria, las devoluciones gratuitas son importantes, y la mayoría de los compradores prefieren la entrega a domicilio. Estos son factores cruciales a considerar al buscar expandirse en nuestro mercado. Para los minoristas austriacos que buscan aumentar sus ventas online a nivel internacional, pueden ver en nuestros vecinos alemanes una oportunidad para la expansión en las ventas transfronterizas, dado que el 62% de los encuestados realiza compras en Alemania. Sin importar dónde deseen expandirse, estos informes y guías por país pueden ayudar a convertir a los visitantes en compradores.”

Stefan Aulmann

Director General
Cross Border Solutions
DHL eCommerce Austria



SOSTENIBILIDAD

59%

DICE QUE LA SOSTENIBILIDAD ES IMPORTANTE CUANDO COMPRAN ONLINE

47%

PAGARÍA MÁS POR UN EMBALAJE MÁS SOSTENIBLE

45%

PAGARÍA MÁS POR UNA ENTREGA MÁS SOSTENIBLE

LEE O DESCARGA
THE 2023 ONLINE SHOPPER SURVEYS

dhl.com/online-shopper-survey-2023



Nuestra encuesta se llevó a cabo en la primera mitad de 2023, con 5,000 encuestados en 10 países. A los participantes se les pidió completar una encuesta online que examinaba sus actitudes hacia las compras transfronterizas, así como sus preferencias generales de compras en línea.

Para las preguntas de opción múltiple, los porcentajes no suman el 100%.

*Aquellos que respondieron “bastante” y “muy frecuentemente”.