

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 CHECO

Los compradores de la República Checa buscan precios bajos y están dispuestos a “gastar dinero” cuando compran en el extranjero. Sus principales preocupaciones al comprar online son el fraude y los cargos de aduana, y buscan opciones de entrega más ecológicas.

Temas encuestados

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

53%

REALIZAN COMPRAS TRANSFRONTERIZAS

Qué compran los checos en sus compras transfronterizas:

59%

ROPA Y CALZADO



30%

ELECTRÓNICA



26%

DEPORTES, OCIO Y HOBBIES



Top 3 países en los que compran:

1. China



61%

2. EEUU



32%

3. Alemania



29%

Razones para realizar compras transfronterizas:

1. Precios más bajos en otros países – **56%**
2. Más oferta de productos– **36%**
3. Productos o marcas no disponibles en su país– **32%**

Razones para no realizar compras transfronterizas:



48% MIEDO AL FRAUDE

44% IMPUESTOS

Qué animaría a los checos a comprar más:

46% DEVOLUCIONES SENCILLAS Y GRATUITAS

46% INFORMACIÓN CLARA SOBRE IMPUESTOS Y ADUANAS



CUÁNTO GASTAN

Los checos gastan mucho más en comparación con el resto de los europeos.

22% gasta más de 250€ al mes

63% gasta entre 50€ y 250€ al mes

39%
GASTÓ MÁS DE
100€ EN SU ÚLTIMA
COMPRA



ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

Opciones de entrega

Las opciones de entrega son importantes para los compradores checos, y pocos están satisfechos con sus opciones de entrega en comparación con el año pasado. Más de la mitad han abandonado su carrito de compras porque su opción de entrega preferida no estaba disponible.

Satisfacción con las opciones de entrega

95%

2022

vs

81%

2023

71%

ESTÁ SATISFECHO CON LAS OPCIONES DE ENTREGA CUANDO REALIZA COMPRAS TRANSFRONTERIZAS

Modalidad de entrega

La entrega a domicilio para los checos no es tan importante como en otros países con un crecimiento importante para la entrega en locker o servicepoint.

49%

PREFIERE ALTERNATIVAS A LA ENTREGA A DOMICILIO

22%

PREFIERE SERVICEPOINTS

18%

PREFIERE LOCKERS

54%*

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



28%

DICE QUE SOLO COMPRA EN TIENDAS CON DEVOLUCIONES GRATUITAS

MÉTODOS DE PAGO PREFERIDOS

- Tarjeta de crédito y débito – 46%
- Pago contra reembolso– 22%
- Pago digital– 14%



En la República Checa, el pago contra reembolso también significa que los destinatarios pueden pagar con tarjeta en el momento de la entrega. Alrededor del 50% de los envíos entregados por DHL eCommerce en la República Checa se pagan en la entrega, ya sea en efectivo o con tarjeta.

“En el dinámico mundo del comercio electrónico en la República Checa, el éxito en el mercado logístico depende de nuestra capacidad para adaptarnos, innovar y comprender el comportamiento en constante evolución de los consumidores, que moldea nuestras estrategias. Es crucial abrazar el cambio, estudiar las tendencias y asegurarse de que la velocidad y la eficiencia vayan de la mano con la conveniencia, lo que conduce a construir una infraestructura logística resistente que ofrezca excelencia en la era digital.”

Milan Loidl

Vice President
BD & Marketing
PPL Czech Republic



SOSTENIBILIDAD

52%

PAGARÍA MÁS POR UNA ENTREGA MÁS SOSTENIBLE

51%

DICE QUE LA SOSTENIBILIDAD ES IMPORTANTE CUANDO COMPRA ONLINE

51%

PAGARÍA MÁS POR UNA ENTREGA MÁS SOSTENIBLE

LEE O DESCARGA THE 2023 ONLINE SHOPPER SURVEYS

dhl.com/online-shopper-survey-2023



Nuestra encuesta se realizó en la primera mitad de 2023, con 5,000 encuestados en 10 países. Se pidió a los participantes que completaran una encuesta online que examinaba sus actitudes hacia las compras transfronterizas, así como sus preferencias generales de compras online.

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

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