

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 ITALIANO

Aunque no son el país que más gasta en compras transfronterizas, los italianos son un buen indicador del comercio electrónico europeo. Son partidarios del comercio electrónico sostenible, las devoluciones gratuitas y la entrega a domicilio, que normalmente no supera o está por debajo del promedio. Esto los convierte en un buen mercado de prueba para Europa.

Temas encuestados

- Hábitos de compras transfronterizas
- Cuánto gastan
- Entregas y devoluciones
- Preferencias de pago
- Sostenibilidad

41%

REALIZA COMPRAS TRANSFRONTERIZAS

Qué artículos compran online los italianos en el extranjero:

59%

ROPA Y CALZADO



27%

ELECTRÓNICA



23%

DEPORTES, OCIO Y HOBBIES



Top 3 principales países a los que compran:

1. China



40%

2. EEUU



31%

3. Alemania



30%

Razones por las que realizan compras transfronterizas:

1. Precios más bajos en otros países – **38%**
2. Productos o marcas no disponibles en su país – **33%**
3. Más oferta de productos – **32%**



Razones por las que no realizan compras transfronterizas:

43% MIEDO AL FRAUDE

42% TRÁNSITOS LARGOS

Que animaría a los italianos a realizar compras transfronterizas:

48% DEVOLUCIONES SENCILLAS Y GRATUITAS

43% PRECIOS EN SU MONEDA

CUÁNTO GASTAN

- 7% gasta más de 250€ al mes
- 69% gasta entre 50€ y 250€ al mes
- 25% gasta menos de 50€ al mes

14%
GASTÓ MÁS DE
100€ EN SU ÚLTIMA
COMPRA

ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

Opciones de entrega

Los italianos, al igual que la mayoría de los europeos, están en su mayoría satisfechos con sus opciones de entrega. Sin embargo, no les gusta esperar más tiempo para recibir sus pedidos, quizás esta sea una de las razones por las que las compras transfronterizas son menos comunes en este país que en el promedio europeo.

88%

ESTÁ SATISFECHO CON LAS OPCIONES DE ENTREGA CUANDO COMPRAN EN SU PAÍS

83%

ESTÁ SATISFECHO CON LAS OPCIONES DE ENTREGA DE LAS COMPRAS TRANSFRONTERIZAS

Modalidades de entrega

La mayoría de los compradores italianos siguen prefiriendo la entrega a domicilio o en su defecto en un vecino.

72%

PREFIERE ENTREGAS A DOMICILIO

14%

PREFIERE ENTREGAS EN VECINO

9% **4%**

PREFIERE ENTREGAS EN LOCKER

PREFIERE ENTREGAS EN SERVICEPOINT



62%*

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

52%

DICE QUE SOLO COMPRA EN TIENDAS CON DEVOLUCIONES GRATUITAS

MÉTODOS PREFERIDOS DE PAGO

- Tarjeta de crédito o débito – **42%**
- Pago digital – **36%**
- Contra reembolso – **15%**

Los compradores italianos están dispuestos a pagar con tarjeta de crédito sus compras online, pero muchos todavía prefieren la seguridad de pagar en efectivo al momento de la entrega.

“Para los minoristas italianos que buscan expandirse en las ventas online transfronterizas, la buena noticia es que estamos aquí para ayudarlos. Nuestra experiencia en envíos B2C en toda Europa, junto con el hecho de que tenemos una gran red de puntos de acceso en Europa, nos sitúa en una posición ventajosa para ofrecer una mayor comodidad a los clientes para recibir y devolver paquetes. Para los minoristas online que desean expandirse a Italia, una buena manera de convertir a los navegadores italianos en compradores es considerar la opción de ofrecer devoluciones “gratuitas”... solo una de las muchas ideas valiosas que provienen de las encuestas a compradores online de 2023.

Kristin Wasnick

Head of Sales Development
DHL eCommerce Italy



SOSTENIBILIDAD

75%

DICE QUE LA SOSTENIBILIDAD ES IMPORTANTE CUANDO COMPRA

53%

PAGARÍA MÁS POR UNA ENTREGA MÁS SOSTENIBLE

52%

PAGARÍA MÁS POR UN EMBALAJE 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”.