

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 POLACO

Los compradores polacos son grandes consumidores de electrónica y cosmética. Pero cuando se trata de la modalidad de entrega, están cambiando a los beneficios de usar los lockers y casi la mitad de los encuestados prefieren esta opción.

Temas de la encuesta

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

41%

REALIZA COMPRAS TRANSFRONTERIZAS UNA VEZ AL MES

En qué gastan los polacos cuando compran online en otros países:

62%

ROPA Y CALZADO



33%

ELECTRÓNICA



28%

COSMÉTICA



Top 3 países dónde compran los polacos:

1. China



44%

2. Alemania



30%

3. UK



30%

Razones por las que los polacos realizan compras en otros países:

1. Precios más bajos – 52%
2. Producto o marca no disponible en su país – 32%
3. Productos de mejor calidad – 25%

Razones por las que los polacos no realizan compras transfronterizas:



44%

LAS PÁGINAS WEB NO ESTÁN EN SU IDIOMA

31%

MIEDO AL FRAUDE

31%

TIEMPOS LARGOS DE TRÁNSITO

Qué animaría a los compradores polacos a realizar más compras transfronterizas:

55%

PRECIOS EN SU MONEDA

49%

DEVOLUCIONES SENCILLAS Y GRATUITAS

46%

INSTRUCCIONES CLARAS SOBRE ADUANAS E IMPUESTOS

CUÁNTO GASTAN LOS COMPRADORES POLACOS

- 7% gasta más de 250€ al mes
- 68% gasta entre 50€ y 250€ al mes
- 25% gasta menos de 50€ al mes

10%

GASTÓ MÁS DE 100€ EN SU ÚLTIMA COMPRA



ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

Opciones de entrega

Los compradores polacos puntúan muy alto en satisfacción con sus proveedores de entrega nacionales, pero están mucho menos satisfechos con los servicios transfronterizos. El 65% desea conocer quién entregará sus productos antes de realizar la compra.

Modalidades de entrega

Los compradores polacos prefieren que sus productos sean entregados en un locker que en cualquier otro país de Europa. Esto indica que su preferencia por la entrega a domicilio es mucho menor.

87%

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

72%

ESTÁ SATISFECHO CON LAS OPCIONES DE ENTREGA CUANDO REALIZA COMPRAS TRANSFRONTERIZAS

49%

PREFIERE ENTREGAS EN LOCKER

38%

PREFIERE ENTREGAS EN DOMICILIO

54%*

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



24%

DICE QUE SOLO COMPRA EN TIENDAS CON DEVOLUCIONES GRATUITAS

MÉTODOS DE PAGO PREFERIDOS

- Transferencia bancaria – 33%
- Tarjeta de crédito o débito – 25%
- Pago digital – 22%



Los compradores polacos prefieren pagar sus compras a través de transferencia bancaria en comparación con otros europeos, aunque el uso de tarjetas y billeteras digitales es similar.

“Las compras online en Polonia crecen de manera dinámica. DHL eCommerce Polonia ofrece a sus clientes una oferta de productos integral y soluciones avanzadas de gestión de paquetes, tanto en el flujo nacional como en el transfronterizo. También respaldamos a nuestros clientes con nuestra experiencia adquirida a nivel global y el uso de innovaciones y nuevas tecnologías.”

Agnieszka Świerszcz
CEO
DHL eCommerce Poland



SOSTENIBILIDAD

73%

DICE QUE LA SOSTENIBILIDAD ES IMPORTANTE CUANDO COMPRA ONLINE

52%

PAGARÍA MÁS POR UN EMBALAJE MÁS SOSTENIBLE

50%

PAGARÍA ALGUNAS VECES 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 en línea 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”