

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 SUECO

Los compradores en Suecia son fieles defensores del comercio electrónico sostenible y casi el 50% pagaría más por entregas y embalajes más ecológicos. También prefieren el uso de lockers y Servicepoint por comodidad y los beneficios medioambientales.

Temas de la encuesta

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

61%

REALIZA COMPRAS
TRANSFRONTERIZAS

Compras transfronterizas en Suecia:

64%

ROPA Y
CALZADO



25%

DEPORTE, OCIO Y
HOBBIES



18%

ELECTRÓNICA



Top 3 países donde compran desde Suecia:

1. EEUU



45%

2. China



35%

3. Alemania



33%

Razones por las que los compradores de Suecia hacen compras transfronterizas:

1. Precios más bajos en otros países – **54%**
2. El producto o la marca no está disponible en Suecia – **35%**
3. Oferta más amplia de productos – **35%**



Razones por las que los suecos no hacen compras transfronterizas:

51% CARGOS
PERSONALIZADOS

45% LARGOS
TIEMPOS DE
TRÁNSITO

Que podría animar a los suecos a realizar más compras transfronterizas::

51% INSTRUCCIONES CLARAS SOBRE
ADUANAS Y OTROS CARGOS

48% DEVOLUCIONES SENCILLAS Y
GRATUITAS

CUÁNTO GASTAN LOS COMPRADORES DE SUECIA

- 5% gasta más de 250€ al mes
- 43% gasta entre 50€ y 250€ al mes
- 52% gasta menos de 50€ al mes

5%
GASTÓ MÁS
DE **100€** EN SU
ÚLTIMA COMPRA



ENVÍOS Y DEVOLUCIONES

Opciones de entrega

Los compradores suecos se han vuelto más exigentes con las opciones de entrega. La satisfacción con las opciones de entrega en su país ha disminuido más de un 10% en un año.

Satisfacción con las opciones de entrega cuando compran en su país...

94%

2022

vs

83%

2023

68%

ESTÁ SATISFECHO CON LAS OPCIONES DE ENTREGA CUANDO COMPRA EN OTRO PAÍS

Modalidades de entrega

Los compradores suecos muestran cada vez más interés por los lockers, a medida que la demanda por la entrega a domicilio disminuye.

45%

PREFIERE ENTREGAS A DOMICILIO

22%

PREFIERE ENTREGAS EN LOCKERS

21%

PREFIERE ENTREGAS EN SERVICEPOINT

12%

PREFIERE ENTREGAS EN VECINO



61%*

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

35%

DICE QUE SOLO COMPRA EN TIENDAS QUE OFRECEN DEVOLUCIONES GRATUITAS

MÉTODOS DE PAGO PREFERIDOS

- Tarjeta de crédito o débito – 34%
- Tarjeta digital – 18%
- Compra ahora paga después – 18%



Los compradores suecos son grandes partidarios del modelo de “comprar ahora y pagar después”, con casi 1 de cada 5 que elige este método.

“Suecia es un mercado de comercio electrónico maduro donde la flexibilidad, una amplia gama de opciones de entrega y las opciones de devolución sin etiquetas son muy importantes para el consumidor.”

Emil Sundkvist

B2C Product Manager
Cross Border Solutions
DHL eCommerce Suecia



SOSTENIBILIDAD

70%

DICE QUE LA SOSTENIBILIDAD ES IMPORTANTE CUANDO COMPRA ONLINE

47%

PAGARÍA EN ALGUNAS OCASIONES MÁS POR UN EMBALEJE SOSTENIBLE

45%

PAGARÍA ALGUNAS VECES MÁS POR UNA ENTREGA SOSTENIBLE

LEE O DESCARGA
THE 2023 ONLINE SHOPPER SURVEYS

dhl.com/online-shopper-survey-2023



Nuestra encuesta tuvo lugar en la primera mitad de 2023, con 5,000 encuestados en 10 países europeos. 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 100%.

*Aquellas que indicaron que eran bastante y muy frecuentes.