



Bildquelle: Pexels - pixabay.com

Der rationale Online Shopper

Alter: nicht genau definiert
– tritt in jeder Altersklasse
(25-60 Jahren) auf

22,1 % der befragten
Kunden gaben an, online
überwiegend rational
einzukaufen

Persönlichkeit

sicherheitsbewusst

Datenschutz

bedacht

Einflüsse



Profil

Einkaufsverhalten

Online



Offline

Kurzbeschreibung

Dieser Kundentyp stöbert
nicht lange durch
Kategorien. Er ruft gezielt
einen Online-Shop auf und
sucht dort nach einem
bestimmten Produkt.

Bevorzugte Kommunikation

Der rationale Online Shopper weiß genau, was er möchte. Sollte er dennoch einmal eine Frage zum Produkt haben oder wegen eines bereits bestellten Produkts Kontakt zum Unternehmen aufbauen, erwartet er zügige und kompetente Hilfe vom Unternehmen. Dabei bevorzugt er stets datenschutzkonforme Kommunikationswege.

Der Digital Social Shopper



jüngere Kunden

Käufe werden häufig über das Smartphone getätigt

gute technische Kenntnisse & stark mobile-affin

Profil

Kunden dieses Typs halten sich meist online auf. Der Meinungs- und Erfahrungsaustausch mit anderen Kunden ist für den Digital Social Shopper besonders wichtig.

Kommunikation

Da der Digital Social Shopper sein Smartphone häufig nutzt, ist dieses Medium auch für die Kommunikation seine bevorzugte Wahl. Diesem Kundentypen ist es wichtig das Unternehmen jederzeit flexibel und unkompliziert erreichen zu können. Er ist offen für moderne Kommunikationswege und Innovationen.

Der Unsichere



Oberwiegend ältere Kunden



Kaufen sowohl online als auch offline



Wenig bis mittlere technische Kenntnisse

Profil

Dieser Kundentyp weiß nicht was er will. Er stellt dabei viele Fragen und wiederholt diese.

Kommunikation

Ähnlich wie beim Einkaufsverhalten ist „der unsichere“ auch in der Kommunikation sehr auf seine Sicherheit bedacht. Um Datenschutzverstöße oder Sicherheitslücken zu umgehen, bevorzugt dieser Kundentyp traditionelle Kommunikationskanäle und meidet moderne Möglichkeiten zur Kommunikation. Aufgrund mangelnder technischer Kenntnisse besitzt dieser Kundentyp üblicherweise kein Smartphone



Der Spontane

Alter: 20-35 Jahre

kauft überwiegend online und lässt sich treiben

mittlere bis gute technische Kenntnisse

Profil

Der spontane Kundentyp stöbert gerne. Er klickt sich durch die Kategorien der Website und lässt sein Kaufverhalten durch die Angebote beeinflussen. Er ist sehr empfänglich für Rabattaktionen und Angebote und entscheidet sich kurzentschlossen für Produkte.

Kommunikation

Der spontane Kundentyp hat hinsichtlich der Kommunikation mit dem Unternehmen keine Sorge vor Sicherheitsmängeln oder geringem Datenschutz. Er ist nicht wählerisch was den Weg der Kommunikation betrifft. Für ihn ist eines jedoch besonders wichtig: die Kommunikationsmöglichkeiten müssen für ihn leicht und deutlich zu erkennen sein, damit er seine Kaufentscheidung nicht vorzeitig abbricht. Eine schnelle Antwort ist für ihn vorteilhaft.