

Kontakt:

Sabrina Fritsche

Unternehmenskommunikation

+49 (0) 221 94 36 07-827

presse@ifhkoeln.de

www.ecckoeln.de

Kunden wählen zooplus erneut zu Deutschlands bestem Online-Shop ECC Köln verleiht Deutschen Onlinehandel-Award – Customers‘ Choice 2018

Köln, 12. April 2018 – Deutschlands beste Online-Shops aus Kundensicht wurden am gestrigen Abend bereits zum siebten Mal mit dem [Deutschen Onlinehandel-Award – Customers‘ Choice](#) ausgezeichnet. Das ECC Köln kürte die Sieger in insgesamt neun Branchen. Die Top-Performer sind: JAKO-O, Apple, Esprit, Heine, zooplus, medikamente-per-klick, Gärtner Pötschke, Musikhaus Thomann, Depot und QVC.de. Der Heimtierspezialist zooplus kann sich – wie bereits im vergangenen Jahr – auch branchenübergreifend an die Spitze der Top-Online-Shops aus Kundensicht setzen und seine Siegesserie damit fortführen.

Die Verleihung basiert auf der Untersuchung „Customers‘ Choice – Beste Online-Shops 2018“, mit der das ECC Köln gemeinsam mit dotSource die größten und wichtigsten Online-Shops in Deutschland unter die Lupe nimmt. Die Grundlage dafür ist eine umfassende Konsumentenbefragung, aus der mehr als 13.000 Bewertungen zu rund 100 Online-Shops hervorgegangen sind. Ausgezeichnet wurden die Online-Shops mit der stärksten Kundenbindung, also jene, deren Kunden die höchste Zufriedenheit, Wiederkaufabsicht und Weiterempfehlungsbereitschaft haben.

„Onlinekunden erwarten weit mehr als die bloße Bereitstellung von Waren. In Zeiten, in denen das Einkaufen über jegliche Touchpoints zur Normalität geworden ist, wollen Kunden den Einkauf mit einer emotionalen Erfahrung verbinden. Ein ganzheitliches Einkaufserlebnis und zusätzliche Services bestimmen heute den digitalen Erfolg“, so Christian Grötsch, Gründer und Geschäftsführer der dotSource GmbH.

„One size fits all“ hat ausgedient, klarer USP gefordert

Die Customers‘-Choice-Untersuchung rückt nicht nur die Kundenbindung der Top-Online-Shops in den Fokus, sondern analysiert die Online-Shop-Performance auch anhand von sieben kundenorientierten Erfolgsfaktoren: User Experience, Content & Inspiration, Convenience, Service, Sortiment, Preis/Leistung und Marken-Image. Dabei zeigt sich: Ein einzelner Erfolgsfaktor, der besonders stark auf die Kundenzufriedenheit und -bindung einwirkt, ist nicht mehr auszumachen. Vielmehr punkten die Sieger des Deutschen Onlinehandel Award – Customers‘ Choice 2018 mit unterschiedlichsten Stärken bei ihren Kunden.

„Die neue Customers‘ Choice-Untersuchung macht deutlich, dass ‚One size fits all‘ endgültig ausgedient hat. Allgemeingültige Erfolgsrezepte gibt es im Onlinehandel nicht mehr. Hierfür ist der E-Commerce zu dynamisch und Geschäftsmodelle, Zielgruppen und Branchen sind zu unterschiedlich. Im wettbewerbsintensiven digitalen Umfeld geht es vielmehr darum, sich mit einzigartigen Online-Shops und eindeutigen USPs vom Wettbewerb abzuheben“, so Sabrina Mertens, Leiterin des ECC Köln.

Die Branchensieger im Einzelnen:

- **Baby & Kind:** Die Kategorie Baby & Kind wurde in diesem Jahr erstmals untersucht. JAKO-O setzt sich dabei unter anderem gegen die Zweit- und Drittplatzierten babymarkt.de und baby-walz durch.
- **Consumer Electronics (CE) & Elektro:** Nach Platz zwei in den Jahren 2012 und 2016 schafft Apple in diesem Jahr den Sprung ganz oben aufs Treppchen. Vorjahressieger Notebooksbilliger.de und MEDION folgen auf den Rängen zwei und drei.
- **Fashion & Accessoires:** Esprit wurde bereits 2017 als bester Fashion-Online-Shop ausgezeichnet und steht – gemeinsam mit Heine – auch in diesem Jahr an der Spitze des Rankings. Platz drei geht an bonprix.
- **Fast Moving Consumer Goods (FMCG):** Gesamtsieger zooplus verteidigt in diesem Jahr auch die Bestplatzierung in der Kategorie FMCG. Flaconi schafft es erneut auf den zweiten Platz, gefolgt von mymuesli.
- **Gesundheit:** Erstmals seit 2015 wurde in diesem Jahr wieder ein Sieger in der Kategorie Gesundheit gekürt. Der Preis geht an medikamente-per-klick. medpex und Europa Apotheek gelingt ebenfalls der Sprung auf das Treppchen.
- **Heimwerken & Garten:** Garten- und Pflanzenversender Pötschke sichert sich den Sieg in der Kategorie Heimwerken & Garten. Rang zwei geht an Hornbach, der 2014 und 2016 den Spitzenplatz erreichen konnte. Den dritten Platz belegt BALDUR-Garten.
- **Sport & Freizeit:** Musikhaus Thomann ist der Dauersieger im Bereich Sport & Freizeit und gewinnt den Deutschen Onlinehandel-Award in dieser Kategorie bereits zum siebten Mal in Folge. Ebenfalls auf das Treppchen klettern Eis.de und Thalia.
- **Wohnen & Einrichten:** Nach einem zweiten Platz 2012 kann sich Depot nun die Bestplatzierung unter allen untersuchten Online-Shops in der Kategorie Wohnen & Einrichten sichern. Vorjahressieger Erwin Müller und BUTLERS folgen auf den Rängen zwei und drei.
- **Generalisten:** QVC.de wird von seinen Kunden 2018 zum besten Online-Shop in der Kategorie der Generalisten gewählt. Platz zwei geht an den Onlinegiganten Amazon, gefolgt von Klingel, der auch schon im Vorjahr den Sprung aufs Treppchen schaffte.

Wörter der Meldung: 662

Zeichen (inkl. Leerzeichen): 4.866

	BABY & KIND		CONSUMER ELECTRONICS (CE) & ELEKTRO		FASHION & ACCESSOIRES		FAST-MOVING CONSUMER GOODS (FMCG)	  <small>BASIS DES AWARDS:</small> „CUSTOMERS' CHOICE - BESTE ONLINE-SHOPS 2018“	
	JAKO-O		APPLE		ESPRIT		ZOOPLUS		
	BABY-MARKT.DE		NOTEBOOKS-BILLIGER.DE		HEINE		FLACONI		
	BABY-WALZ		MEDION		BONPRIX		MYMUESLI		
	GESUNDHEIT		HEIMWERKEN & GARTEN		SPORT & FREIZEIT		WOHNEN & EINRICHTEN	 GENERALISTEN	
	MEDIKAMENTE-PER-KLICK		GÄRTNER PÖTSCHKE		MUSIKHAUS THOMANN		DEPOT		
	MEDPEX		HORNACH		EIS.DE		ERWIN MÜLLER		
	EUROPA APOTHEEK		BALDUR-GARTEN		THALIA		BUTLERS		QVC.DE
									AMAZON
									KLINGEL

Über die Untersuchung

„Customers' Choice – Beste Online-Shops 2018“ des ECC Köln in Zusammenarbeit mit dotSource ist die größte Benchmark-Untersuchung im deutschen E-Commerce. Zum siebten Mal werden die größten und wichtigsten Online-Shops in Deutschland in neun Branchen unter die Lupe genommen. Basis dafür ist eine umfassende Konsumentenbefragung, aus der mehr als 13.000 Bewertungen zu rund 100 Online-Shops hervorgegangen sind. Die Online-Shops werden zudem anhand von sieben kundenorientierten Erfolgsfaktoren – User Experience, Content & Inspiration, Convenience, Service, Sortiment, Preis/Leistung und Marken-Image – analysiert. Auf Basis der Studienergebnisse wird der Deutsche Onlinehandel-Award – Customers' Choice 2018 an die Online-Shops mit der größten Kundenbindung (zusammengesetzt aus Kundenzufriedenheit, Wiederkaufabsicht und Weiterempfehlungsbereitschaft) vergeben. 2018 fand die Preisverleihung bereits zum siebten Mal statt.

Kernergebnisse der Untersuchung können auf der [Website des ECC Köln](#) und [bei dotSource](#) heruntergeladen werden.

ECC Köln – Experten für Handel im digitalen Zeitalter

Eingebunden in das renommierte IFH Köln ist das ECC Köln erster Ansprechpartner für Analysen und Beratung in puncto progressiver Strategie rund um Trends und Entwicklungen in der digitalen Handelswelt. Das ECC Köln entwickelt und erstellt individuelle Forschungsarbeiten und Studien zu weltweit wichtigen Zukunftsthemen des Handels wie zum Beispiel Cross-Channel-Management, Mobile Commerce oder Payment. Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von der hohen Methodenkompetenz, dem umfangreichen Experten-Know-how und der strategischen Beratung der ECC-Experten. Konzepte für E-Commerce-Kanalexzellenz und erfolgreiches Cross-Channel-Management gehören genauso zum Leistungsspektrum des ECC Köln, wie die Entwicklung neuer Märkte und Zielgruppen. Mehr unter: www.ecckoeln.de

Über dotSource

Seit 2006 unterstützen wir bei dotSource Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz bei der digitalen Transformation und der Inszenierung ihrer Marken im Internet. Von nutzerorientierten E-Commerce-Plattformen über durchdachtes Kundenbeziehungs- und Produktdatenmanagement bis hin zu gezielten Onlinemarketingmaßnahmen bieten wir unseren Kunden ein umfassendes Leistungsspektrum und ganzheitliche Kompetenz über alle Aspekte der Digitalisierung von Marketing, Vertrieb und Services. Mit unseren richtungsweisenden Lösungen konnten wir uns als eine der führenden Digitalagenturen im deutschen Sprachraum etablieren und gehören inzwischen zu den Top 15 der erfolgreichsten Unternehmen der Branche. Auf unsere Kompetenz in Sachen Strategieberatung, Entwicklung und Umsetzung innovativer Digitalkonzepte vertrauen Unternehmen mit anspruchsvollen, teilweise multinationalen Onlineprojekten, wie Swarovski, Cornelsen, EMP, Hagebau, Würth und STABLO. Mehr unter www.dotSource.de.