

# ИССЛЕДОВАНИЕ АУДИТОРИИ ОНЛАЙН-ПОКУПАТЕЛЕЙ В РОССИИ

отчет по результатам исследования

**Метод:** исследование проведено методом онлайн-интервью (CAWI) на базе онлайн-панелей ГфК и партнеров.

**Сроки:** онлайн-опрос проведен в период с 3 по 16 сентября 2014 года (опрос первой волны проведен с 3 по 16 сентября 2013 года).

**Целевая группа опроса:** онлайн-покупатели в возрасте от 20 до 55 лет

- совершают онлайн-покупки не реже 2 раз в год.
- покупали онлайн хотя бы одну из 14 основных категорий товаров за последние 12 месяцев.

**География:** города России с населением от 100 тыс. жителей и больше.

**Объем выборки:** итоговая база данных включает 2414 полных интервью.

**Взвешивание:** данные были взвешены согласно статистике распределения онлайн-покупателей, предоставленной клиентом.

## Реализованная выборка

	W1 (2013)	W2 (2014)
г. Москва	500	490
ЦФО	367	373
СЗФО	265	256
ЮФО+Кавказ	244	246
ПФО	446	455
УФО	207	215
СФО и ДВФО	372	379
<b>ВСЕГО</b>	<b>2400</b>	<b>2414</b>

# Рынок онлайн-покупок в России

# ЗА ГОД СУЩЕСТВЕННО УВЕЛИЧИЛАСЬ ДОЛЯ СОВЕРШАВШИХ ОНЛАЙН-ПОКУПКИ ЗА ГРАНИЦЕЙ

А3. В каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

На каких сайтах Вы делали покупки за последние 12 месяцев?

## ПОКУПАЛИ В РОССИИ

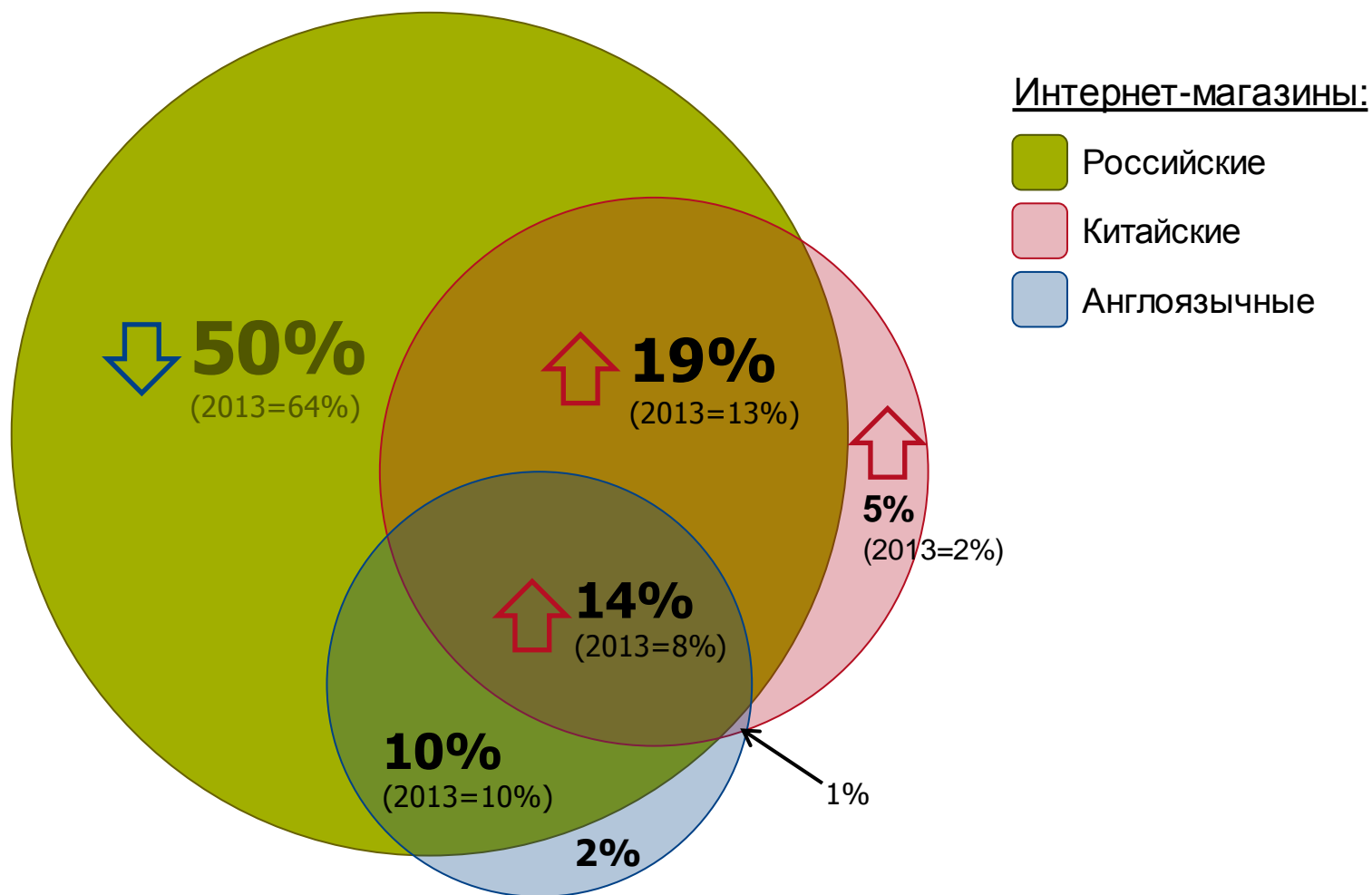
95% → 92%



# УЖЕ ПОЛОВИНА ПОКУПАТЕЛЕЙ СОВЕРШАЕТ ПОКУПКИ ЗА ГРАНИЦЕЙ

А3. В каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

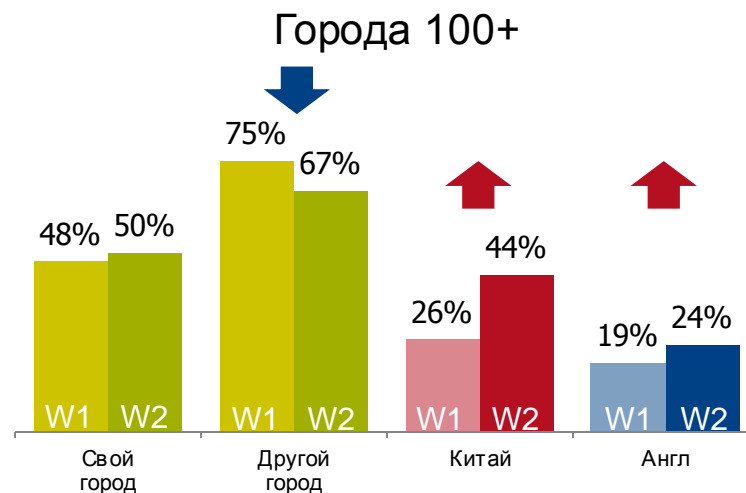
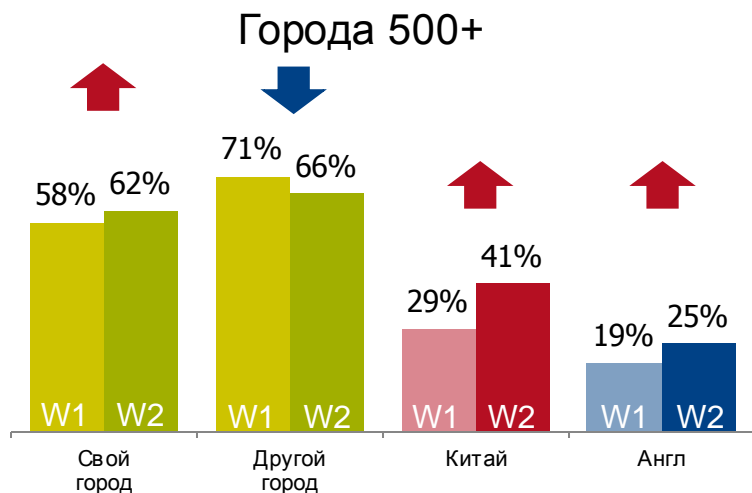
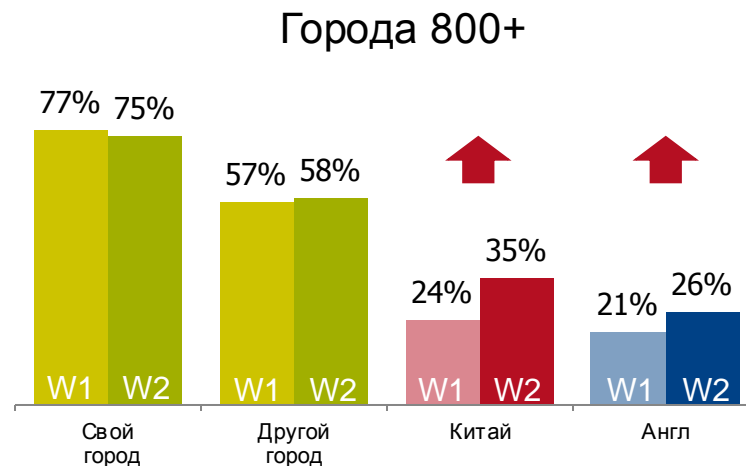
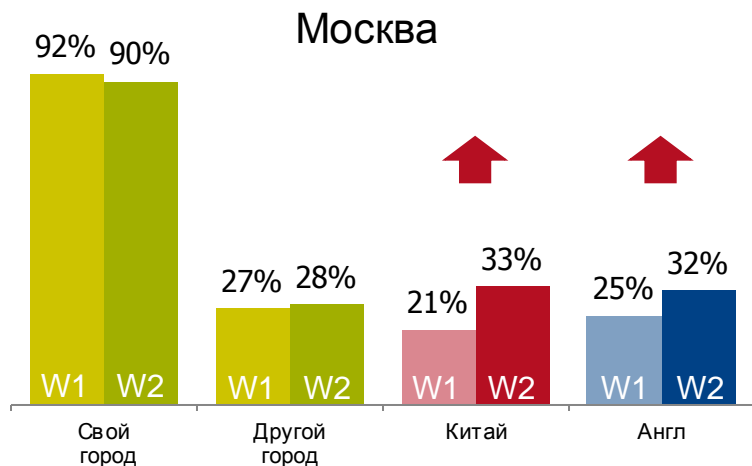
В каких магазинах делали покупки за последние 12 месяцев  
(по 14 основным категориям товаров)



# В ГОРОДАХ С НАСЕЛЕНИЕМ ОТ 100 ДО 800 ТЫС. ЧЕЛОВЕК ПОКУПКИ В РОССИИ СТАНОВЯТСЯ ЛОКАЛЬНЕЕ

A3. В каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

## В каких интернет-магазинах покупали товары в разрезе на тип населенного пункта.



База: вся выборка, N=2400

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

Значимые изменения по сравнению с 2013 г. 6

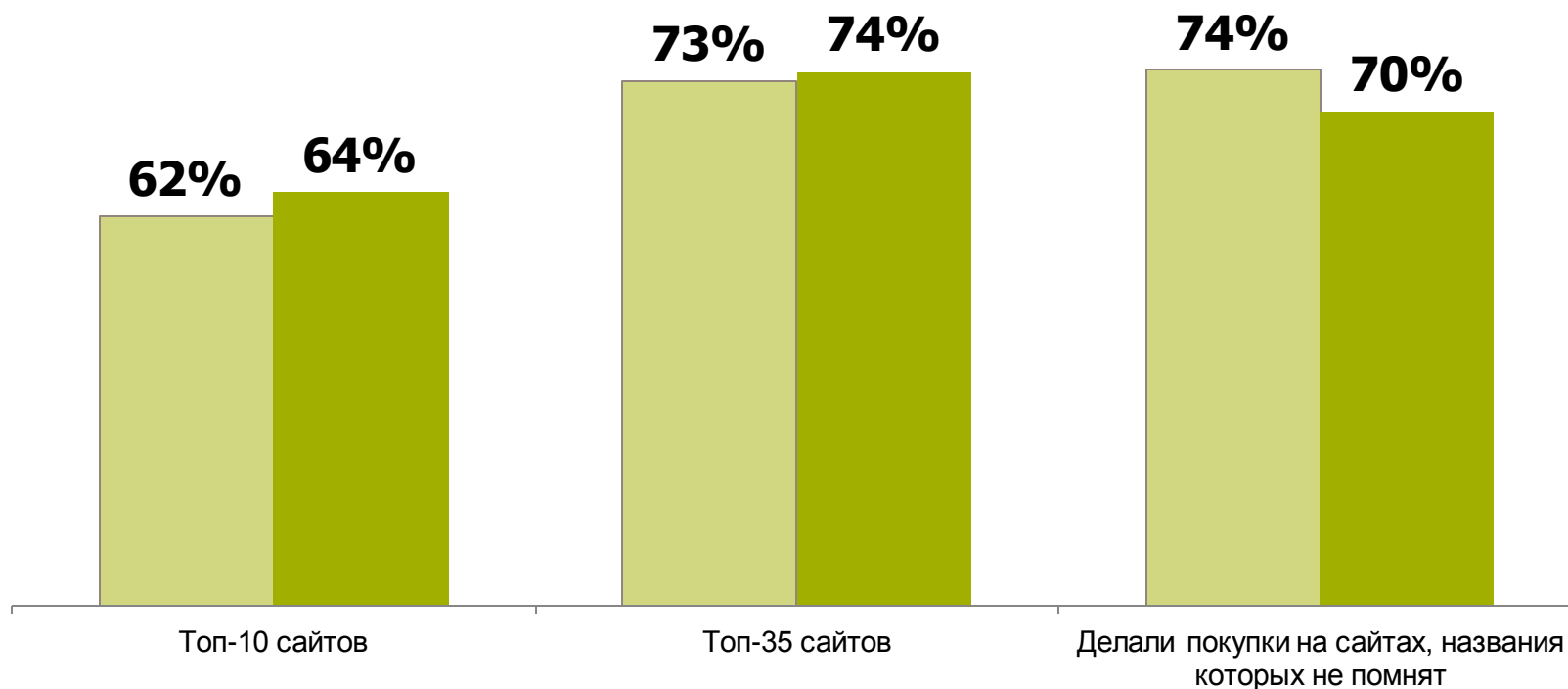
# СТРУКТУРА РОССИЙСКОГО РЫНКА ОНЛАЙН-МАГАЗИНОВ НЕ ИЗМЕНИЛАСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ

В1. В каких российских интернет-магазинах Вы совершали покупки за последние 12 месяцев?

В3. Вспомните, делали ли Вы за последние 12 месяцев покупки в каких-то еще российских интернет-магазинах, названия которых Вы сейчас не помните?

## На каких сайтах совершали покупки за последние 12 месяцев?

■ W1 (2013) ■ W2 (2014)



База: все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, (N=2284 / N=2213 ; W1 / W2)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

# ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД ЗНАЧИТЕЛЬНО ВЫРОСЛО ЗНАНИЕ И ПОЛЬЗОВАНИЕ ALIEXPRESS.COM

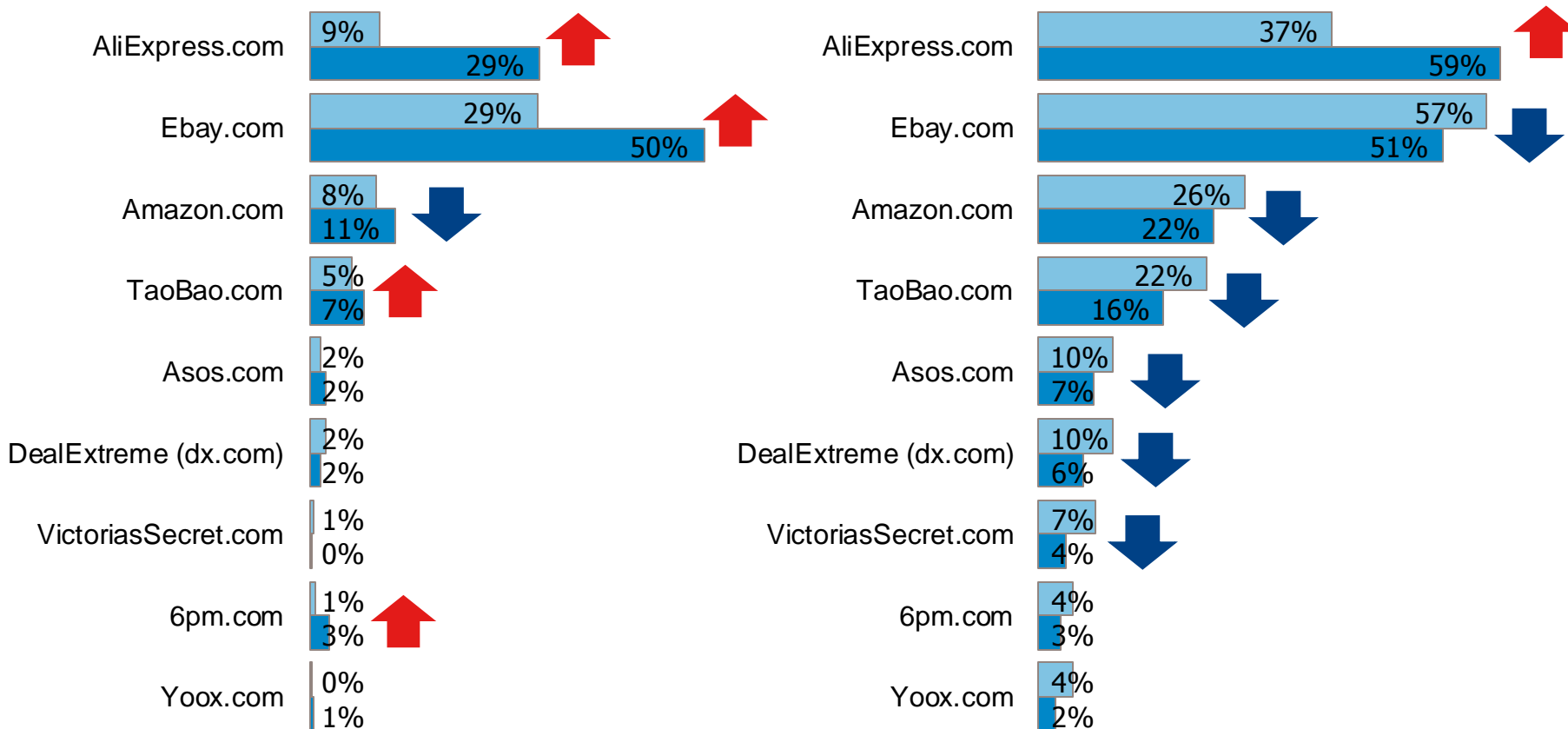
E1. Какие зарубежные интернет-магазины Вы знаете, не важно, пользовались Вы ими или нет?  
F1. На каких зарубежных сайтах Вы совершали онлайн-покупки хотя бы раз за последние 12 месяцев?

## Знание и пользование зарубежными интернет-магазинами

### Спонтанное знание

### Делали покупки за 12 месяцев

W1 (2013) W2 (2014)



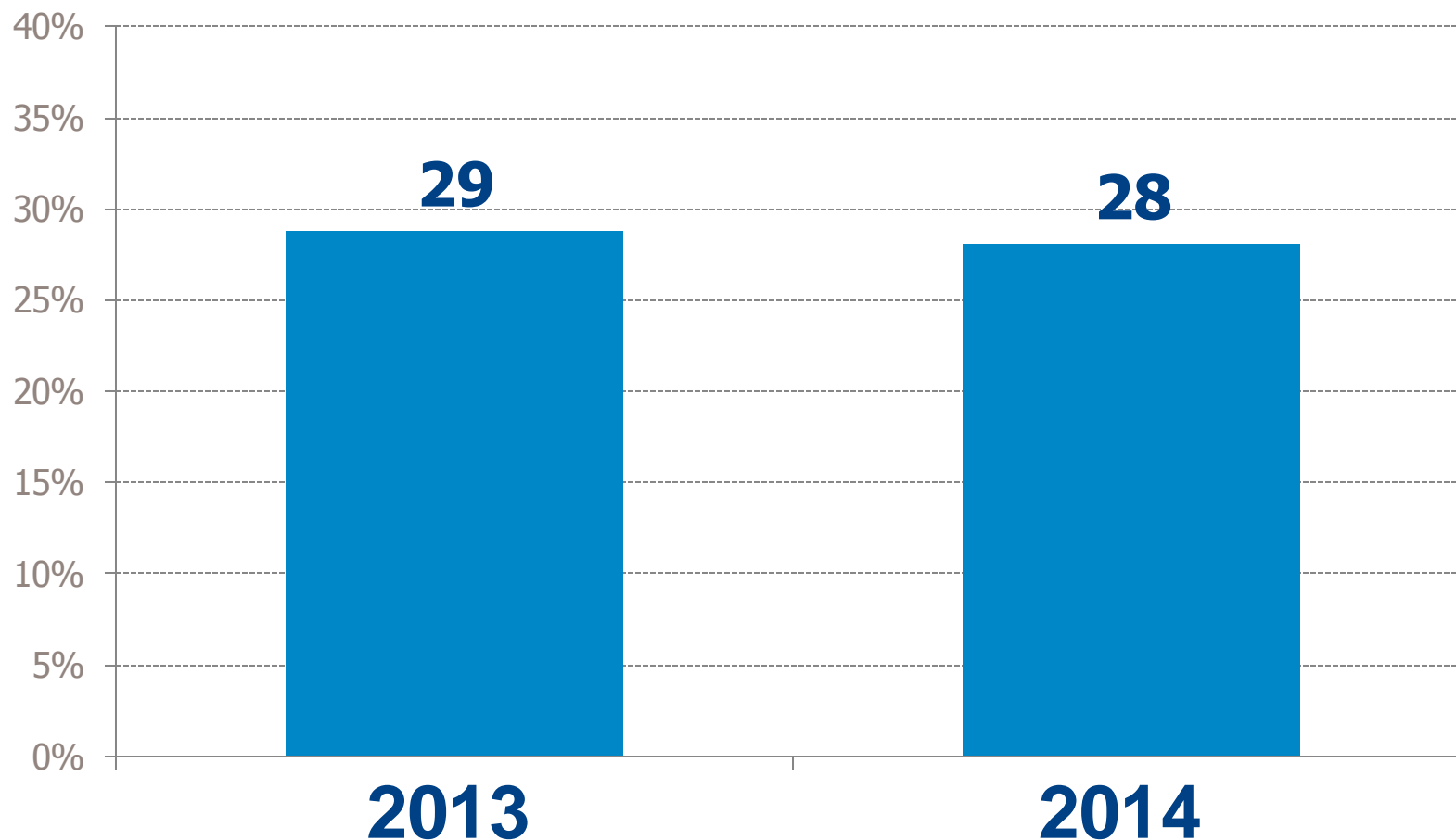
База: все (N=2400 / N=2400 ; W1 / W2); Все, кто совершал покупки в зарубежных интернет-магазинах (N=870 / N=1205 ; W1 / W2)



# ДОЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГАМИ АГРЕГАТОРОВ В 2014 ГОДУ НЕ ИЗМЕНИЛАСЬ

F7. Пользовались ли Вы когда-либо услугами посредников или агрегаторов доставки (шопинговых компаний) при покупке товаров в зарубежных интернет-магазинах?

## Доля пользователей услугами агрегаторов при покупке за границей

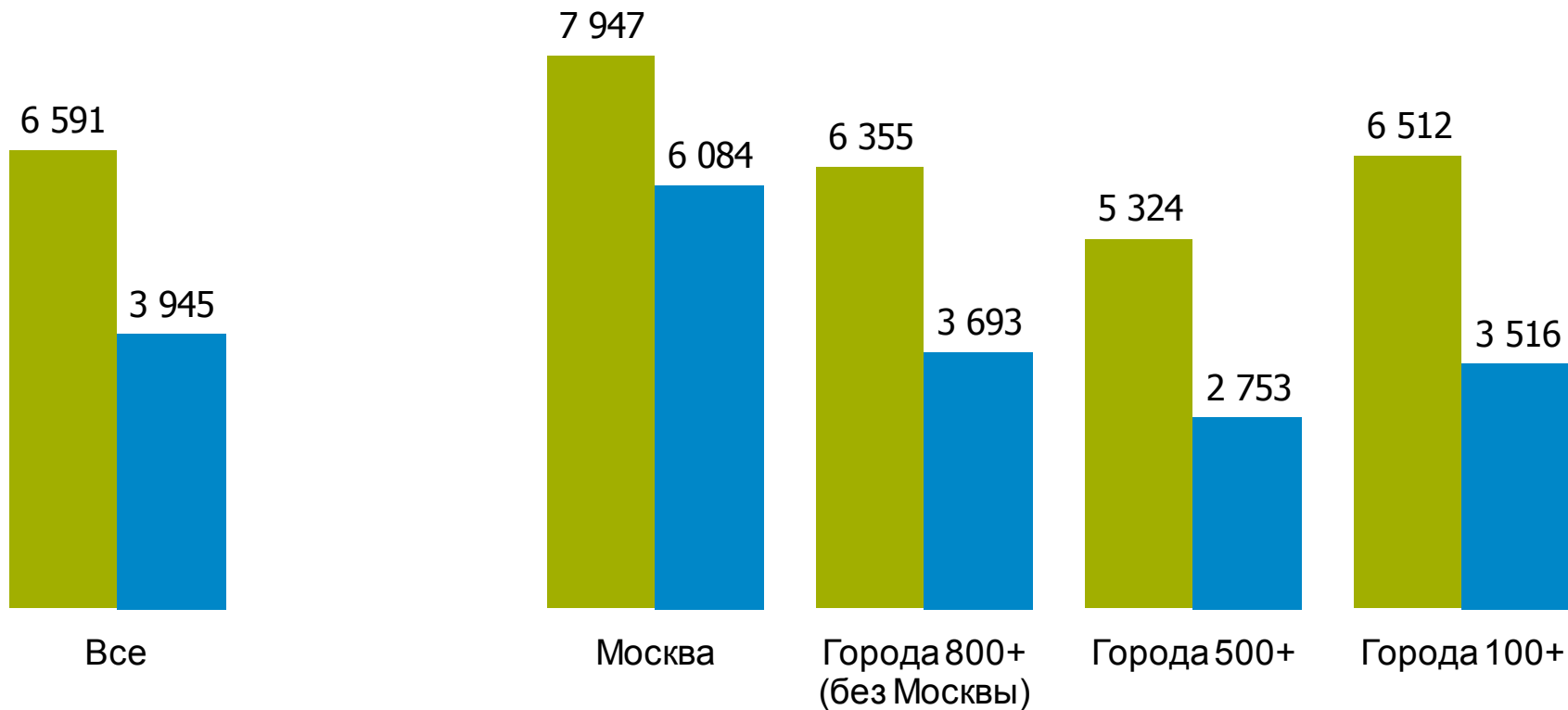


# СРЕДНЯЯ СТОИМОСТЬ ЗАКАЗА В РОССИЙСКОМ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ ВЫШЕ, ЧЕМ В ЗАРУБЕЖНОМ

R7 / N7. Сколько Вы заплатили в общей сложности за весь заказ при покупке товара?

**Р** Сколько потратили на последнюю онлайн-покупку без учета доставки?

■ В российском онлайн-магазине    ■ В зарубежном онлайн-магазине

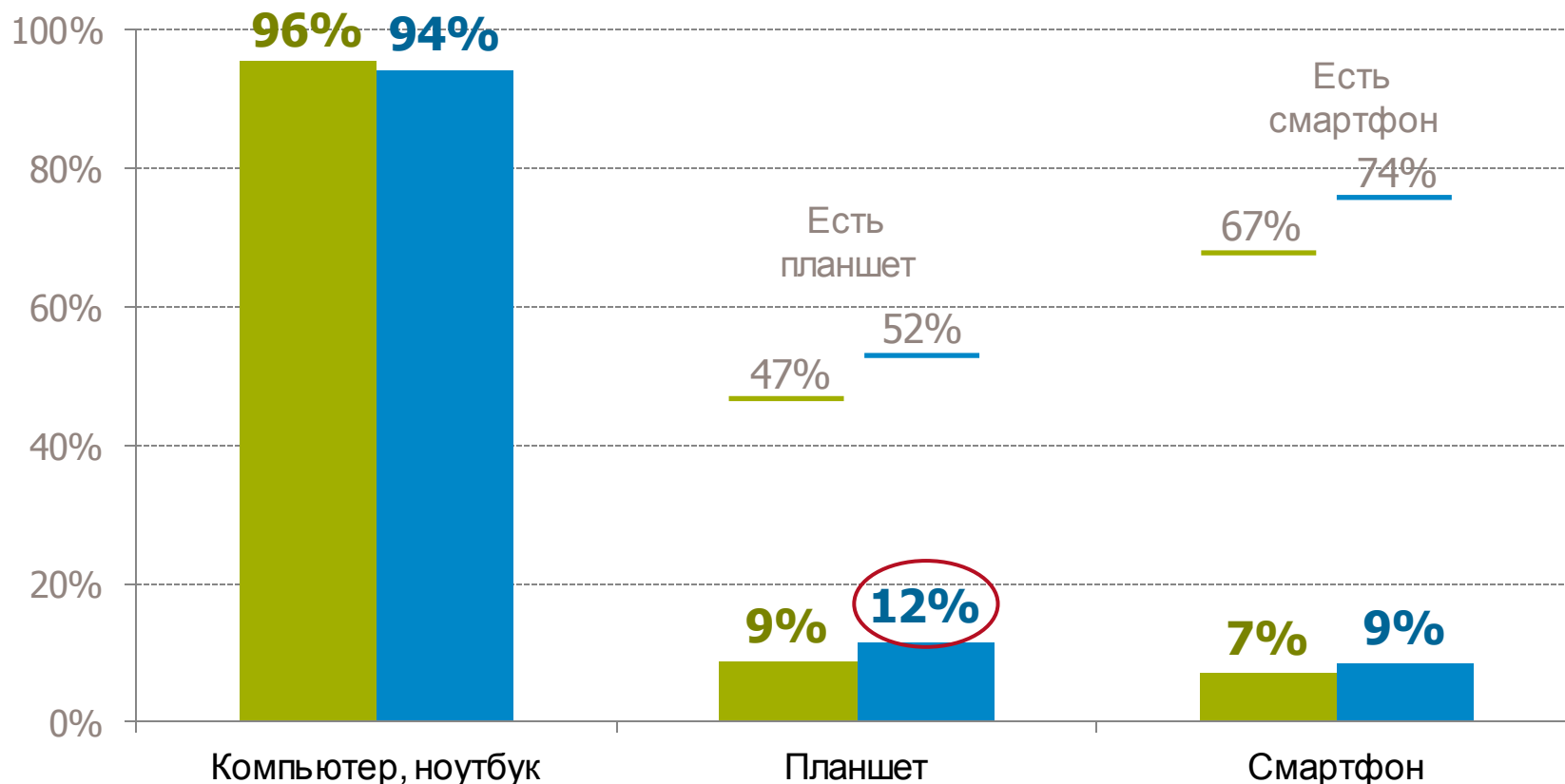


# ДОЛЯ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ В ПОИСКЕ ТОВАРОВ СРАВНИТЕЛЬНО МАЛА

R13 / N13. Какими устройствами Вы пользовались при выборе и покупке товара в интернете?

## На каких устройствах искали товар при последней онлайн-покупке?

Российские онлайн-магазины    Зарубежные онлайн-магазины



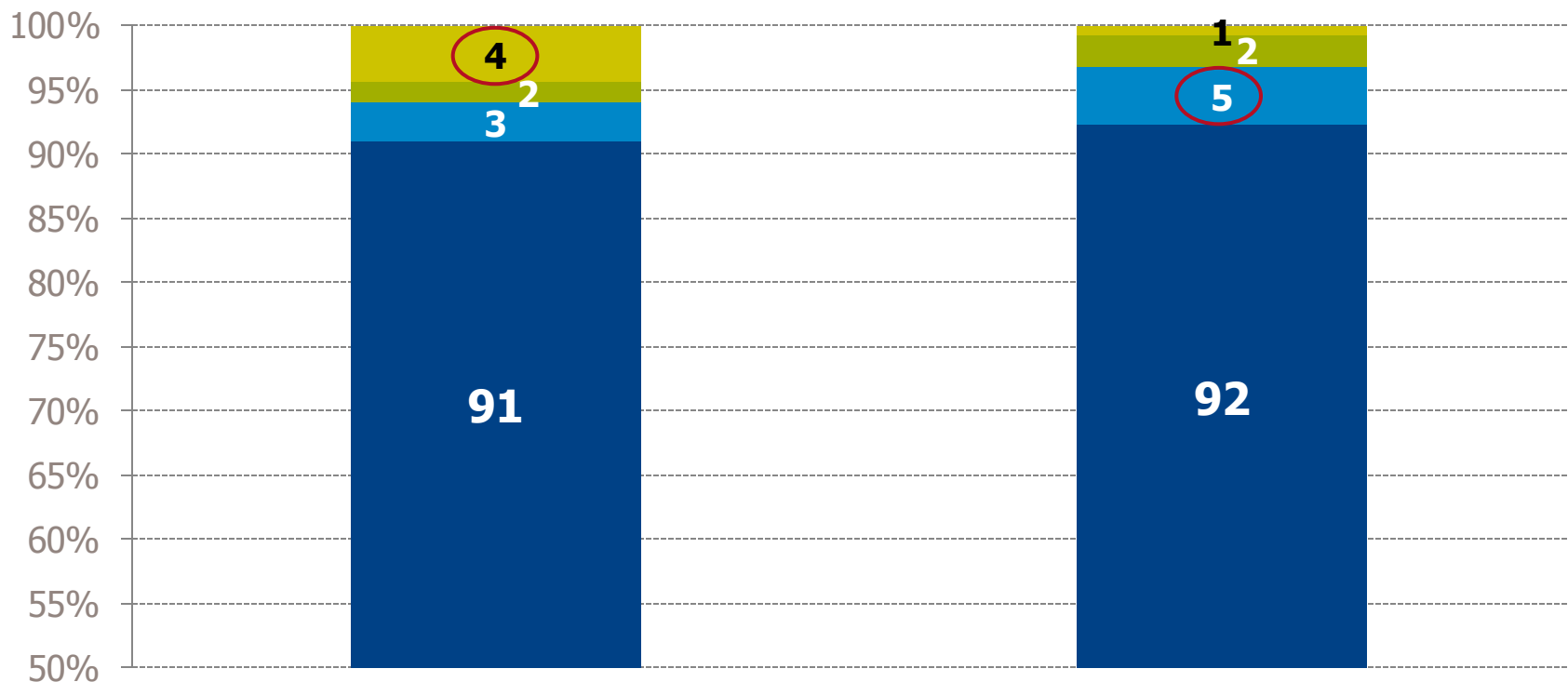
# БОЛЬШИНСТВО ЗАКАЗОВ И В РОССИЙСКИХ, И В ЗАРУБЕЖНЫХ МАГАЗИНАХ ДЕЛАЕТСЯ С КОМПЬЮТЕРОВ

R15 / N15. Каким способом Вы в конечном счете оформили заказ на товара?

## Как оформили заказ при последней онлайн-покупке?



■ С компьютера    ■ С планшета    ■ Со смартфона    ■ По телефону



База: все совершившие онлайн-покупку за последние 12 месяцев (N=2213 / 1205)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

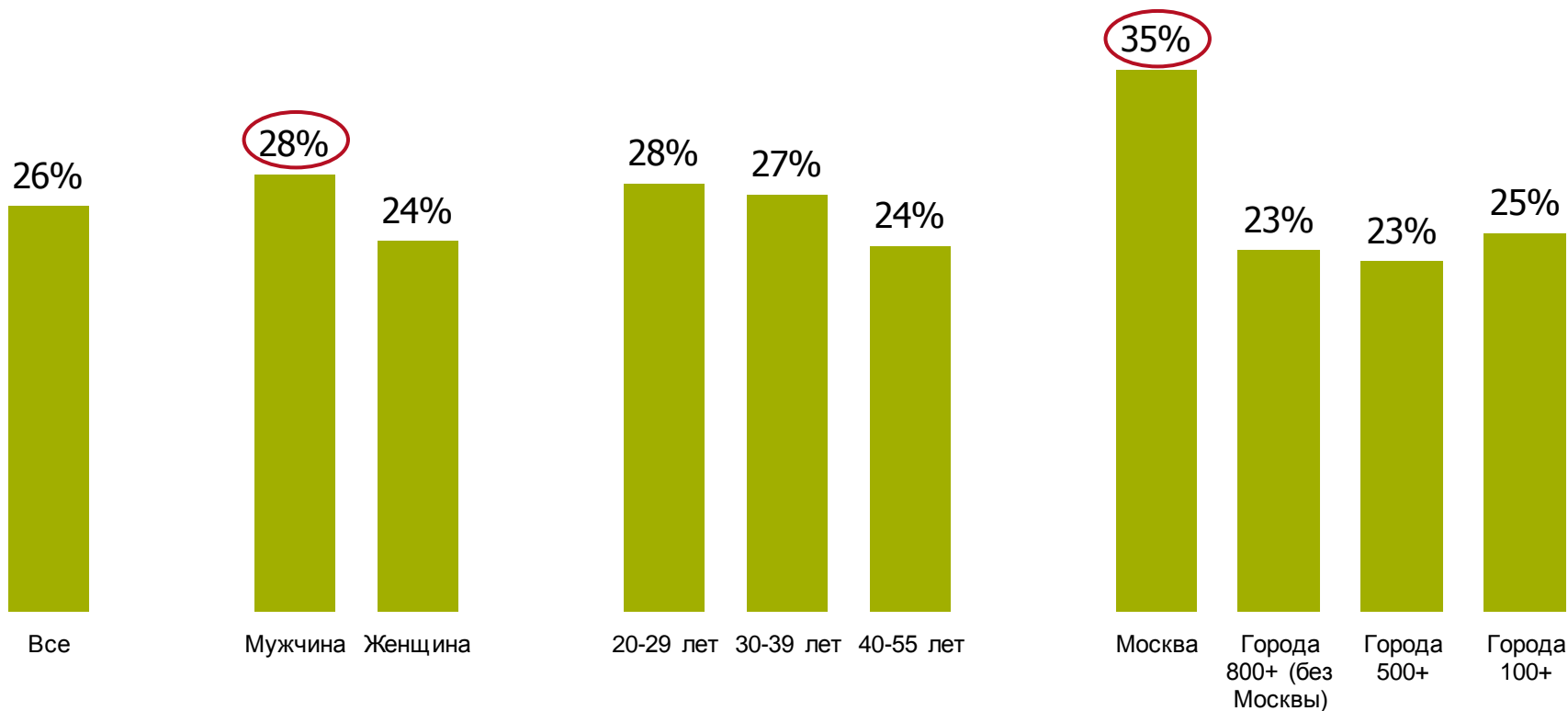
○ Значимо выше, чем при покупке в российском / зарубежном интернет-магазине

# В МОСКВЕ ЧАЩЕ ОБРАЩАЮТСЯ В МАГАЗИН ПО ТЕЛЕФОНУ, ЧЕМ В РЕГИОНАХ

R16. Обращались ли Вы сами по телефону в интернет-магазин при покупке товара (это могли быть звонки до покупки, в процессе ее оформления или после покупки)?



## Доля обращающихся в магазин по телефону при последней покупке в российском интернет-магазине



База: все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, n=2284

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

Значимо выше среднего

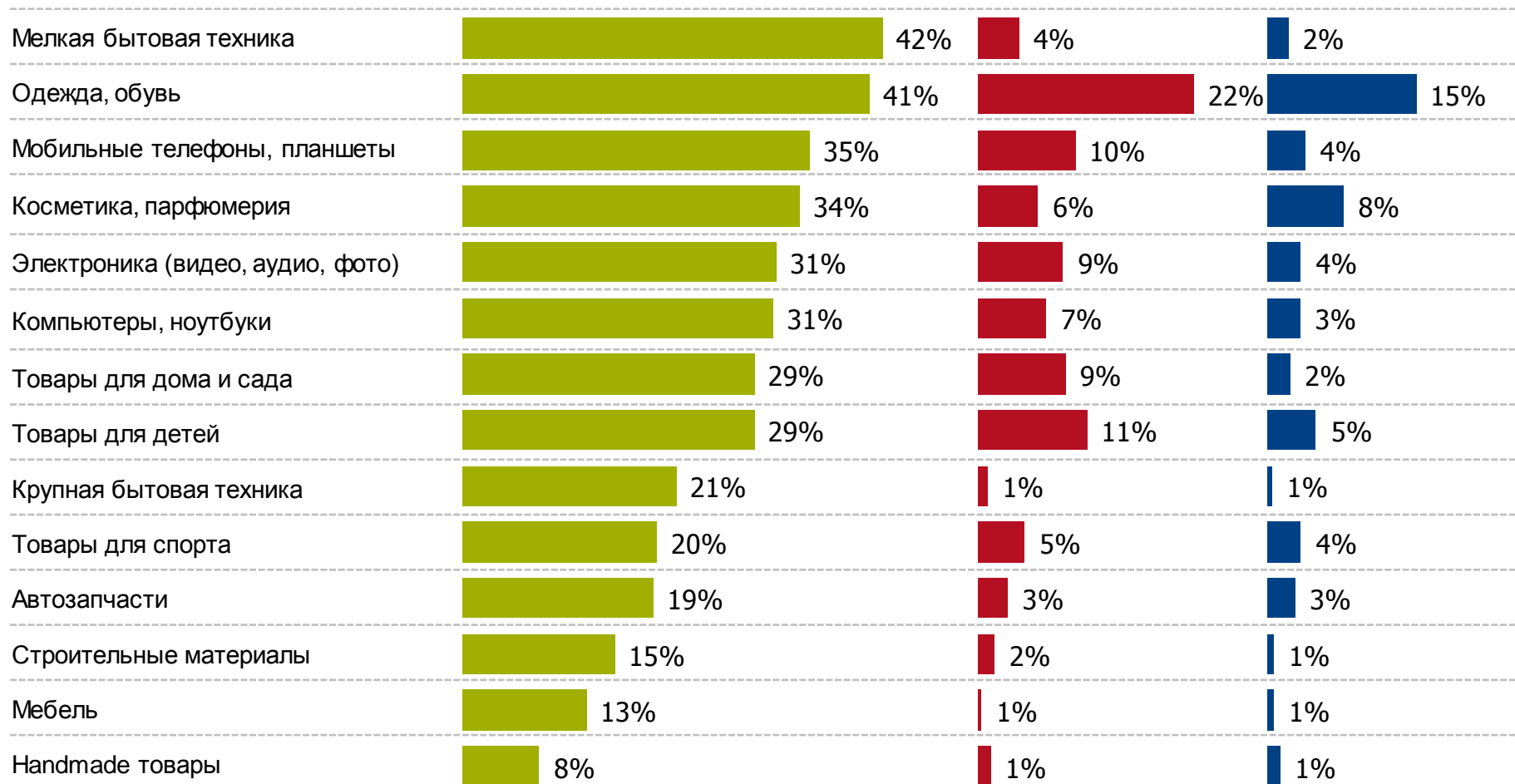
# Категории

# ПРОФИЛЬ ПОКУПОК НА ЗАРУБЕЖНЫХ САЙТАХ СИЛЬНО ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ ПОКУПОК В РОССИИ

A3. В каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

## Какие категории товаров покупали в российских и зарубежных интернет-магазинах?

■ Российские онлайн-магазины
 ■ Китайские онлайн-магазины
 ■ Англоязычные онлайн-магазины

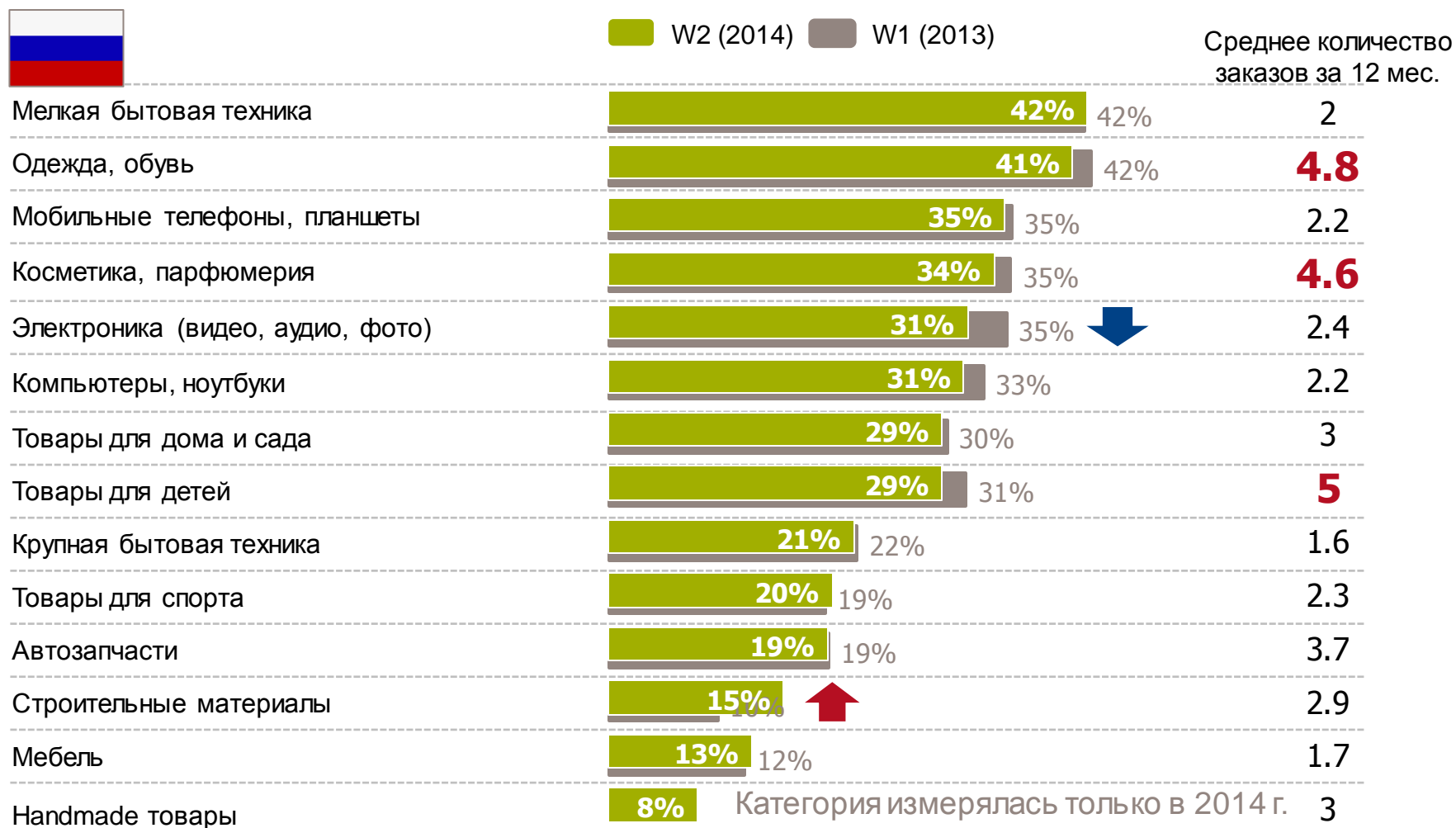


База: все, N=2400

# РЕЙТИНГ КАТЕГОРИЙ, ПОКУПАЕМЫХ В РОССИЙСКИХ ОНЛАЙН-МАГАЗИНАХ, ПОЧТИ НЕ ИЗМЕНИЛСЯ ЗА ГОД

A3. В каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

## Динамика: какие категории товаров покупали в российских интернет-магазинах?



База: вся выборка N=2400

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

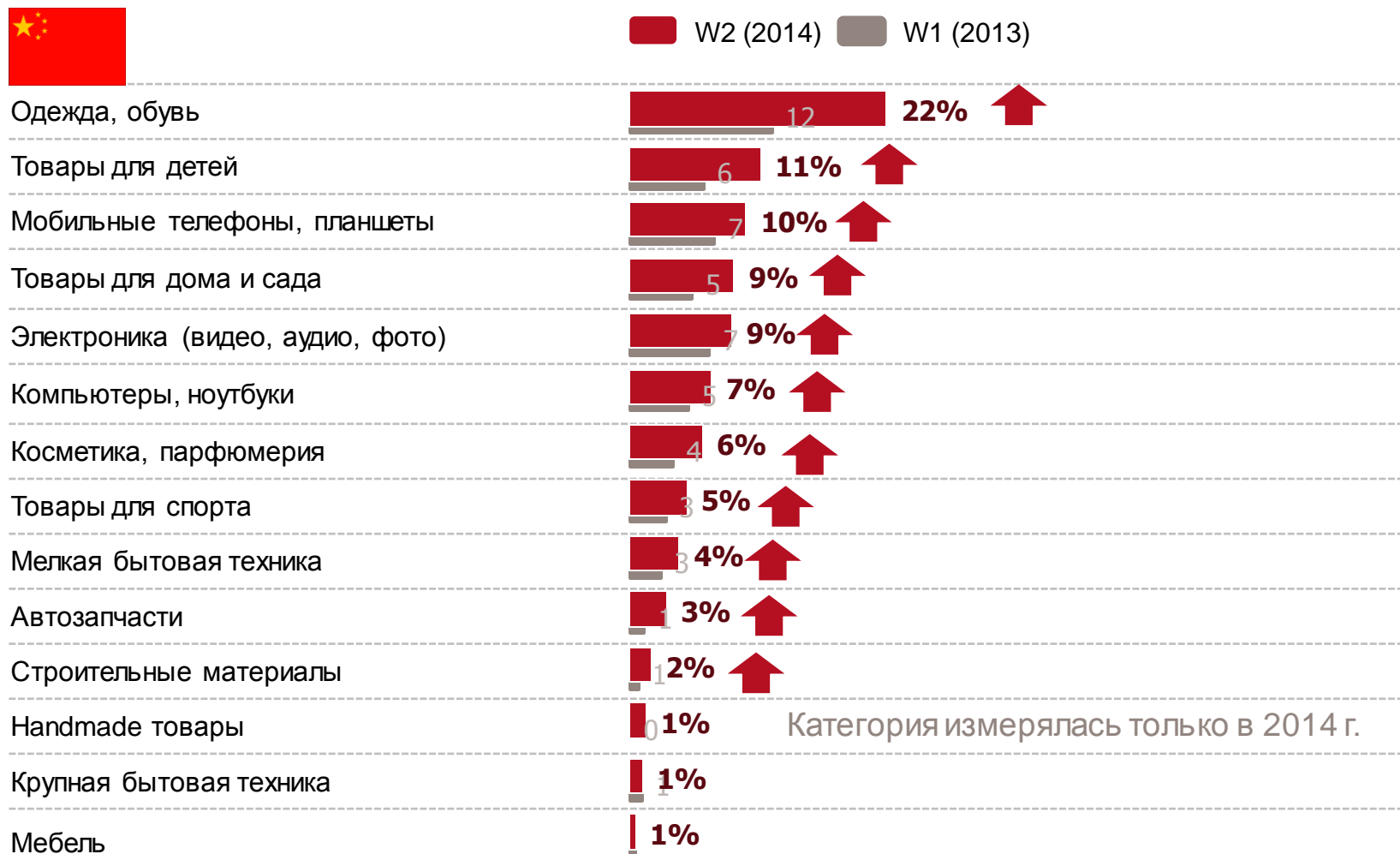
Значимые изменения по сравнению с 2013 г. 16



# ПОКУПКИ В КИТАЙСКИХ ОНЛАЙН-МАГАЗИНАХ ВЫРОСЛИ ПО ВСЕМ КАТЕГОРИЯМ ТОВАРОВ

A3. В каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

## Динамика: какие категории товаров покупали в китайских интернет-магазинах?



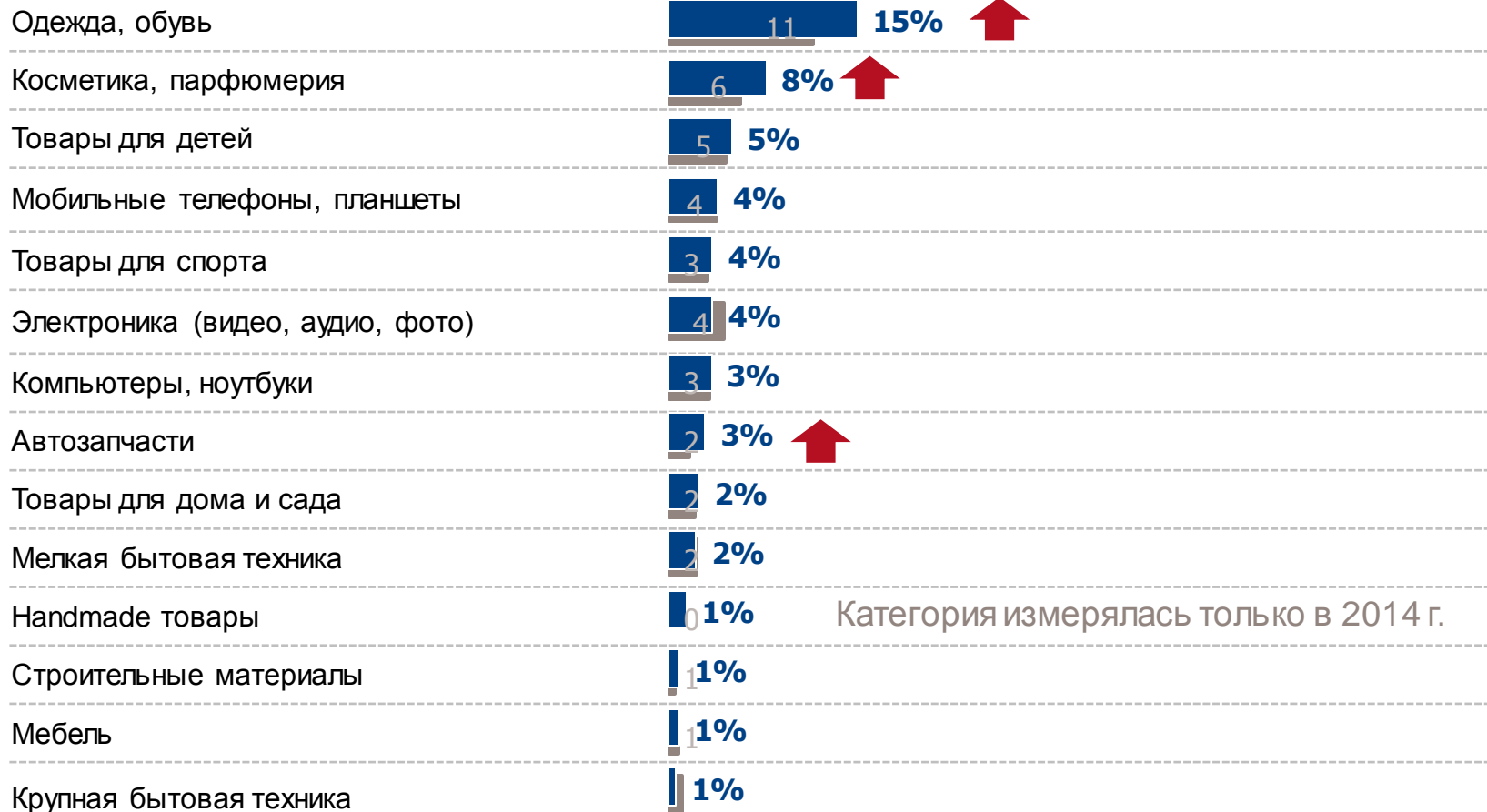
# ДРАЙВЕРЫ РОСТА В АНГЛОЯЗЫЧНЫХ МАГАЗИНАХ – ОДЕЖДА, КОСМЕТИКА, АВТОЗАПЧАСТИ

A3. В каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

## Динамика: какие категории товаров покупали в англоязычных интернет-магазинах?



■ W2 (2014) ■ W1 (2013)



Категория измерялась только в 2014 г.

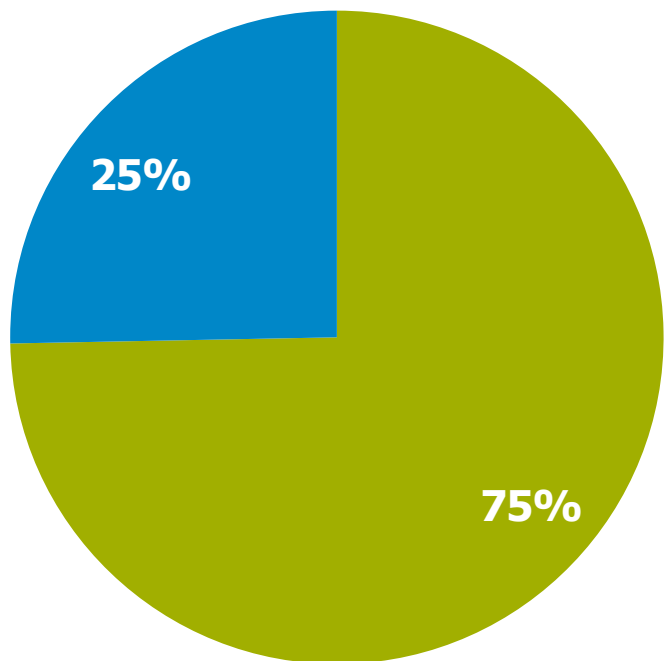


# В КАТЕГОРИИ «ОДЕЖДА» ПОЧТИ ПОЛОВИНА ПОКУПОК ПРИХОДИТСЯ НА ЗАРУБЕЖНЫЕ ОНЛАЙН-МАГАЗИНЫ

X0. Какая из двух покупок, про которые Вы отвечали раньше, была сделана позже, то есть была последней по времени?

## Где сделали последнюю по времени покупку и какую категорию товара купили?

Российские онлайн-магазины    Зарубежные онлайн-магазины



# В РОССИИ НЕТ ЯВНОЙ ДОМИНИРУЮЩЕЙ КАТЕГОРИИ ТОВАРА (ПО ДОЛЕ В ПОСЛЕДНЕЙ ПОКУПКЕ)

R1 / N1. Вспомните, товар какой категории Вы покупали в российском интернет-магазине последним?

## Категории товаров при последней онлайн-покупке



База: совершали онлайн покупку за последние 12 месяцев (N=2213/1205)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

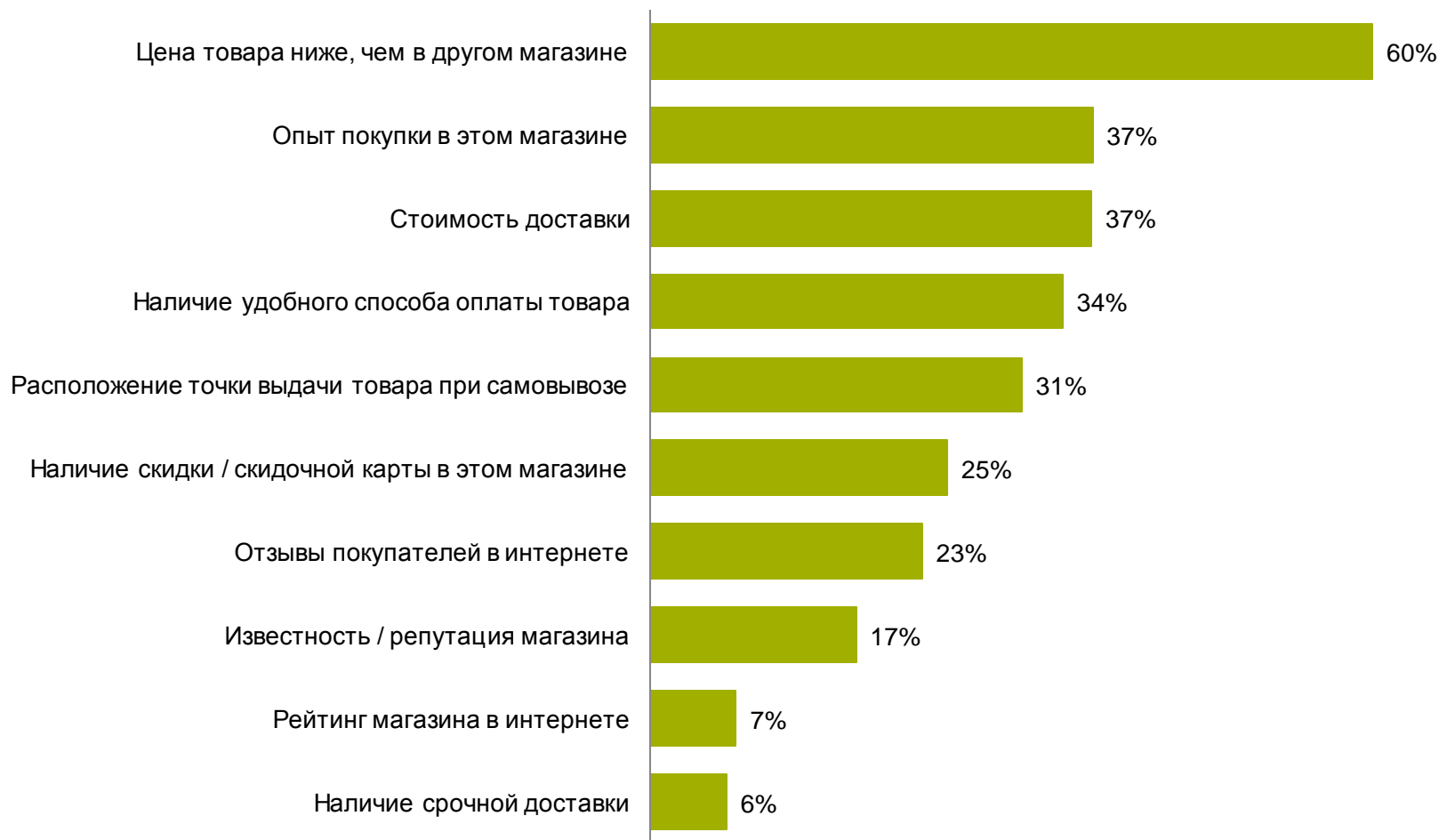
□ ○ Доля категории значительно больше, чем в российском/зарубежном интернет-магазине

# Мотивы покупателей

# СТОИМОСТЬ ТОВАРА ОСТАЕТСЯ ОСНОВНЫМ КРИТЕРИЕМ ВЫБОРА ОНЛАЙН-МАГАЗИНА

В6. Отметьте важные лично для Вас аспекты, по которым Вы выбираете тот или иной российский интернет-магазин для совершения покупки?

## Какие критерии для Вас важны при выборе российского интернет-магазина?



База: все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, (N=2284)

# ОСНОВНОЙ МОТИВ ПОКУПКИ ЗА РУБЕЖОМ – БОЛЕЕ НИЗКАЯ СТОИМОСТЬ ТОВАРА, ЧЕМ В РОССИИ

№21. Укажите основные причины, почему Вы решили купить товар в зарубежном, а не в российском интернет магазине?



## Почему купили товар за рубежом, а не в России?



# РУСИФИКАЦИЯ ЗАРУБЕЖНЫХ САЙТОВ СУЩЕСТВЕННО СНИЗИЛА ЗНАЧИМОСТЬ ФАКТОРА ЯЗЫКОВОГО БАРЬЕРА

Е3. Отметьте наиболее существенные причины, по которым Вы не делали покупки в зарубежных интернет-магазинах за последние 12 месяцев? Вы можете выбрать одну, две или три причины.

## Почему не покупали в зарубежных интернет-магазинах за последние 12 месяцев?



База: все, кто совершал покупки в зарубежных интернет-магазинах (N=870 / N=1205 ; W1 / W2)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014



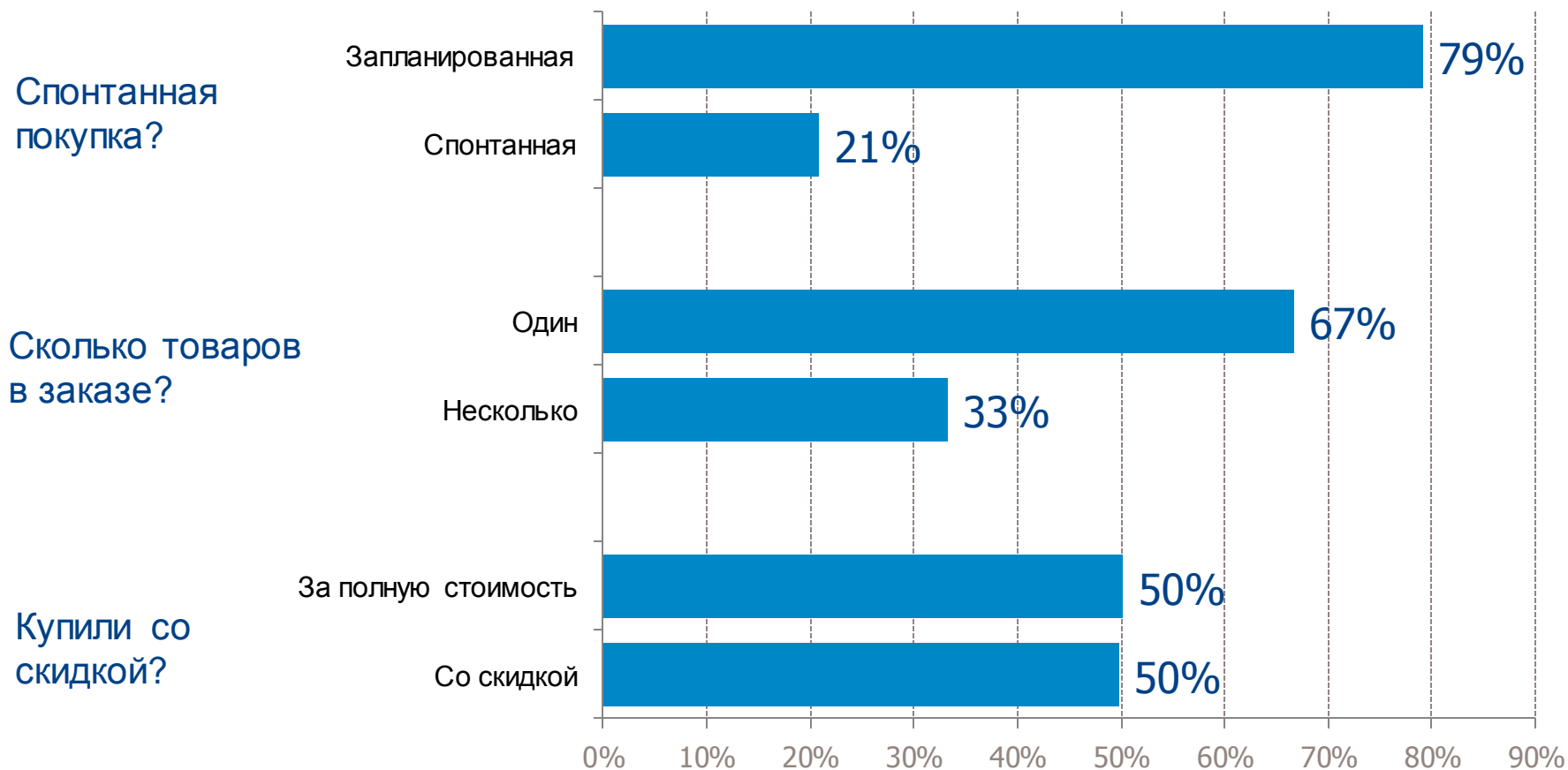
Значимые различия между волнами



# Спонтанные покупки и покупки в социальных сетях

# ПОЛОВИНА ПОКУПАТЕЛЕЙ СЧИТАЮТ, ЧТО КУПИЛИ ТОВАР СО СКИДКОЙ

## Характеристики последней по времени покупки

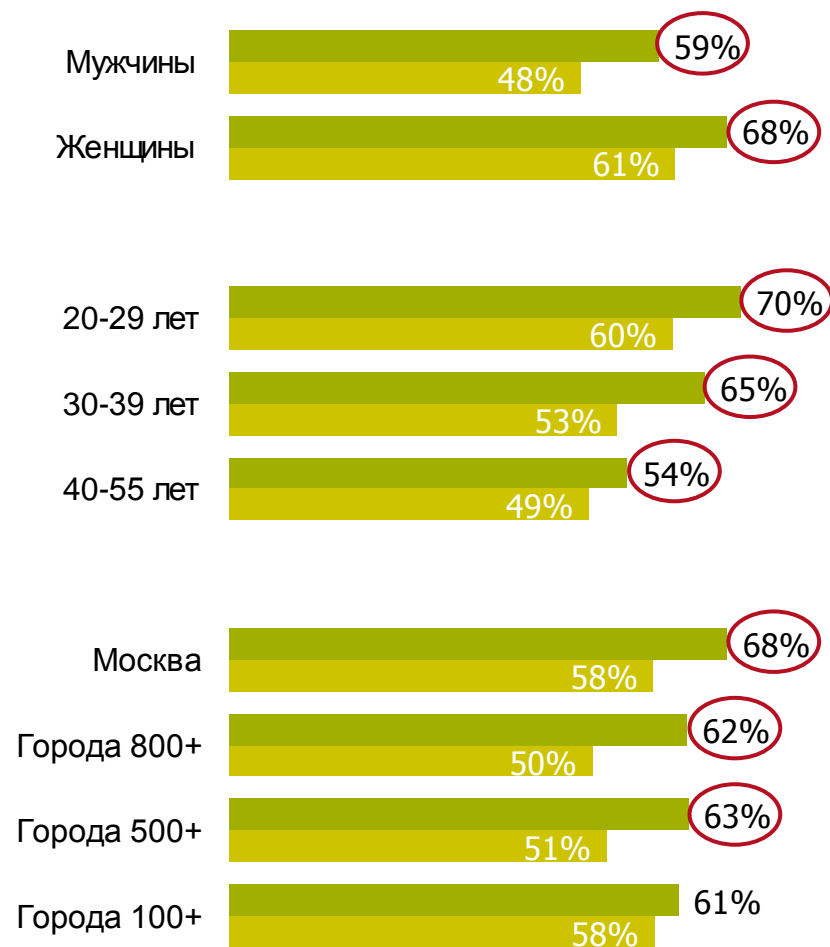
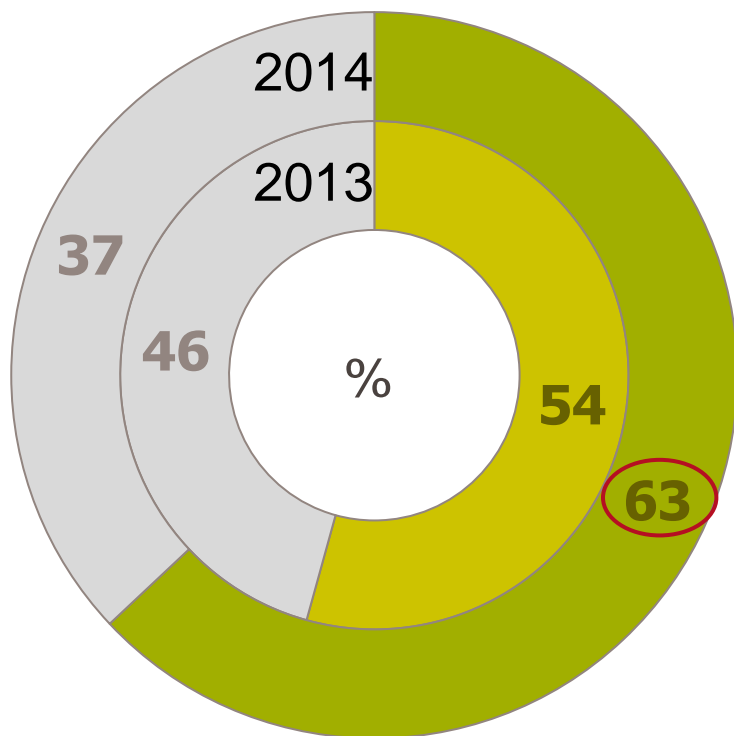


# ДОЛЯ СОВЕРШАВШИХ СПОНТАННЫЕ ПОКУПКИ ВЫРОСЛА ВО ВСЕХ СТРАТАХ, КРОМЕ МАЛЫХ ГОРОДОВ

A14. Совершали ли Вы незапланированные / спонтанные покупки в интернет-магазинах хотя бы раз за последние 12 мес.?

## Доля покупателей, совершавших спонтанные покупки в интернете

- W2** Совершали спонтанные покупки (2014)
- W1** Совершали спонтанные покупки (2013)
- Не совершали спонтанные покупки



  Значимо выше по сравнению с 2013 г.

# НАИБОЛЕЕ ВЫСОКА ДОЛЯ СПОНТАННЫХ ПОКУПОК В КАТЕГОРИЯХ ОДЕЖДА, ДЕТСКИЕ ТОВАРЫ, КОСМЕТИКА

A23. Если говорить о незапланированных покупках в интернет магазинах, то какие категории товаров Вам приходилось покупать спонтанно хотя бы раз за последние 12 месяцев в интернете?

## Какие категории товаров покупали спонтанно?

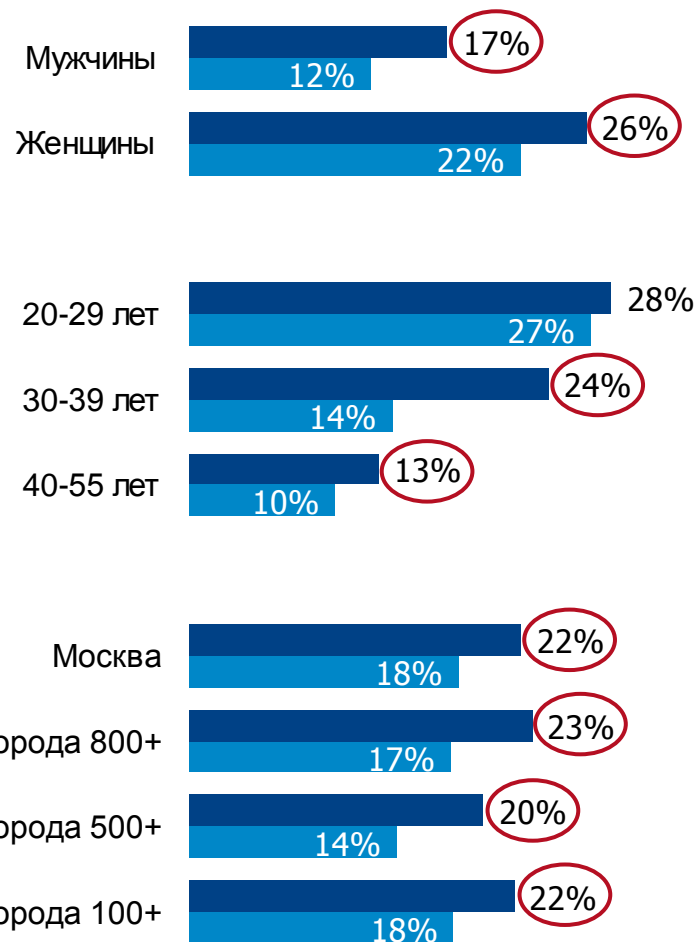
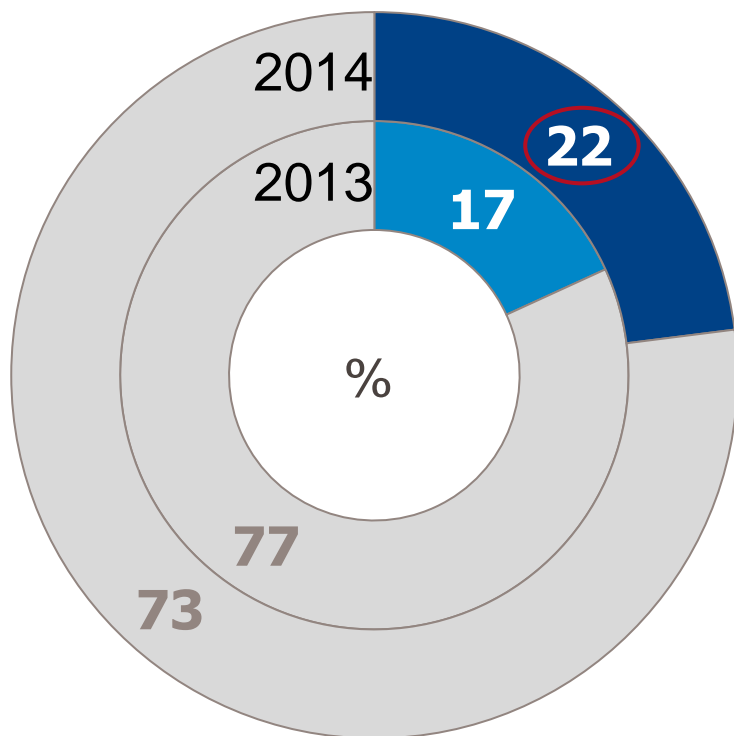


# ОСНОВНОЙ ВКЛАД В РОСТ ПОКУПОК ЧЕРЕЗ СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ ВНЕСЛИ ПОКУПАТЕЛИ 30-39 ЛЕТ

A16. Покупали ли Вы какие-нибудь товары в интернете за последние 12 месяцев, используя социальные сети?

## Доля покупателей, совершавших покупки в социальных сетях\* в интернете

- W2 Совершали покупки в соц. сетях (2014)
- W1 Совершали покупки в соц. сетях (2013)
- Не совершали покупки в соц. сетях



\* Речь идет о покупках **материальных товаров** через социальную сеть – **НЕ учитывайте** игры, приложения и другие виртуальные покупки, предназначенные для использования внутри социальной сети.

База: вся выборка (N=2400)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

  Значимо выше по сравнению с 2013 г.

# ПРОСМОТР ОПИСАНИЯ ТОВАРА – ОСНОВНАЯ АКТИВНОСТЬ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

A24. За последние 12 месяцев какими способами Вы покупали товары через социальную сеть?

## Как покупали товары в социальных сетях

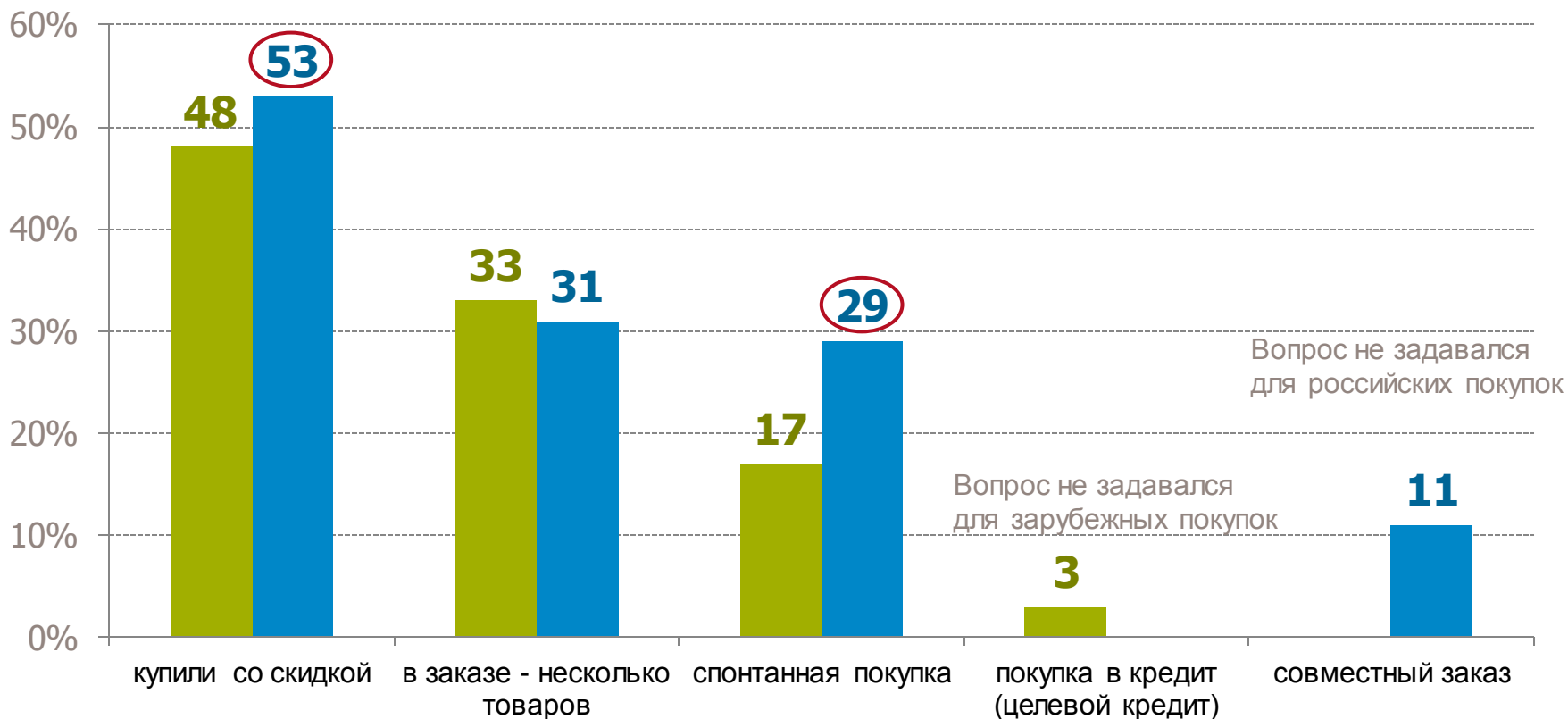


# ДОЛЯ СПОНТАННЫХ ПОКУПОК И ПОКУПОК СО СКИДКОЙ ВЫШЕ ПРИ ОНЛАЙН-ПОКУПКАХ ЗА РУБЕЖОМ

## Характеристики последней онлайн-покупки в российском и зарубежном интернет-магазине

(доля среди всех, кто сделал покупку)

Российские онлайн-магазины    Зарубежные онлайн-магазины



# Оплата

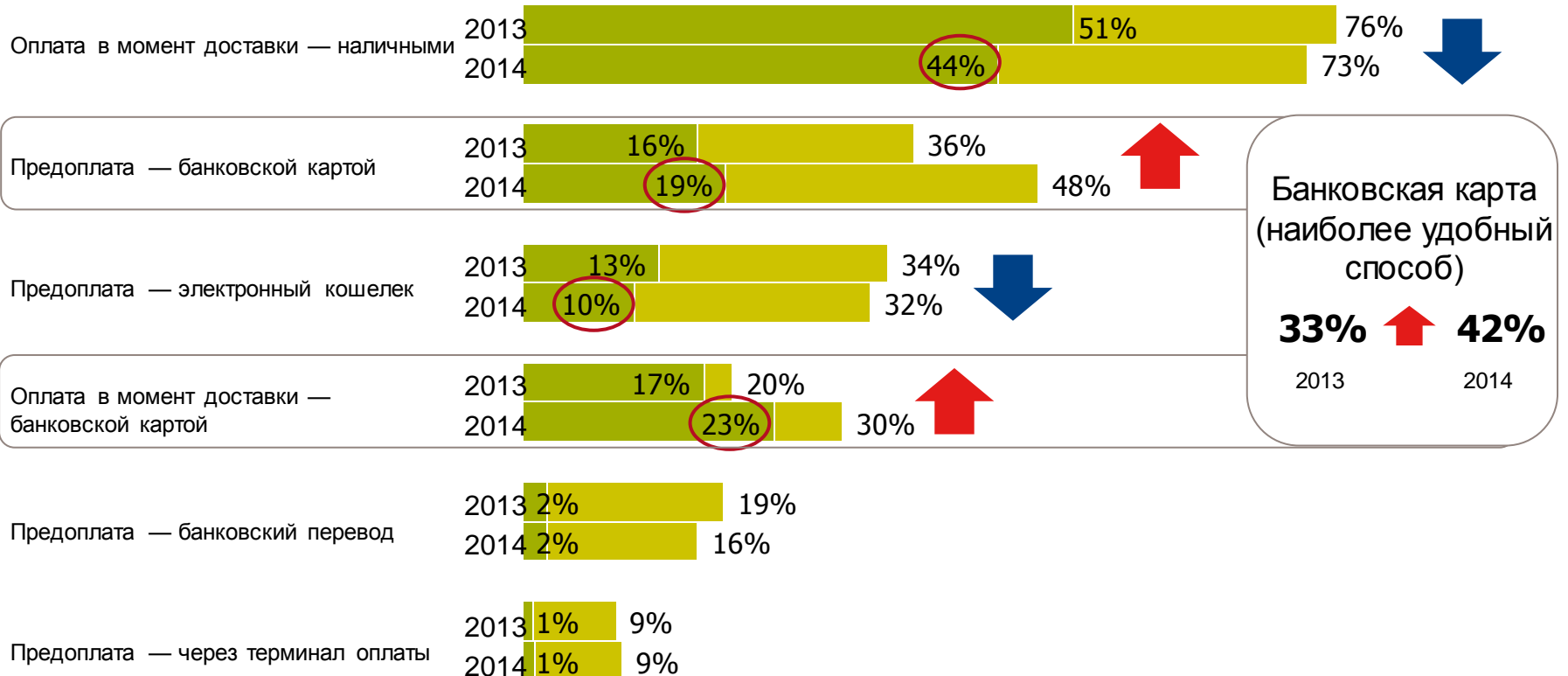


# ПРЕДПОЧТЕНИЯ НА РЫНКЕ СМЕЩАЮТСЯ В СТОРОНУ ОПЛАТЫ ТОВАРА БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ

C1. Отметьте способы оплаты, которыми лично Вы пользовались когда-либо при покупке товаров в российских интернет-магазинах?  
C2. Отметьте один способ оплаты, который Вы считаете наиболее удобным для Вас лично при покупке товаров в российских интернет-магазинах?

## Какими способами оплаты Вы пользовались когда-либо и какой способ Вы считаете наиболее предпочтительным для себя?

■ Наиболее удобный способ    ■ Пользовались когда-либо

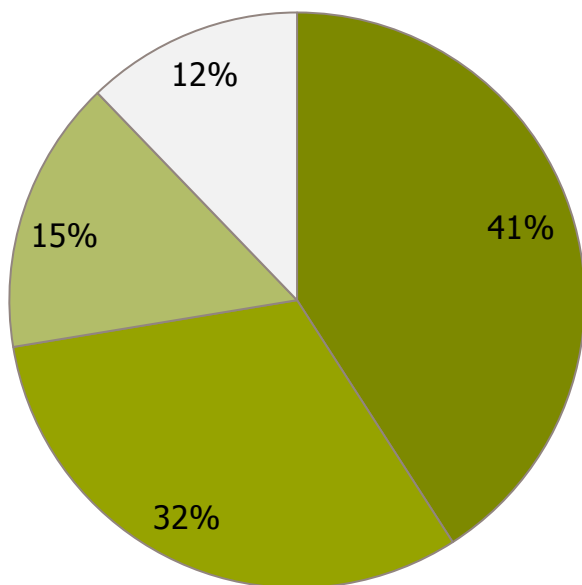


# ПО СРАВНЕНИЮ С ПЕРВОЙ ВОЛНОЙ СТРУКТУРА БЕЗНАЛИЧНЫХ СПОСОБОВ ОПЛАТЫ НЕ ИЗМЕНИЛАСЬ

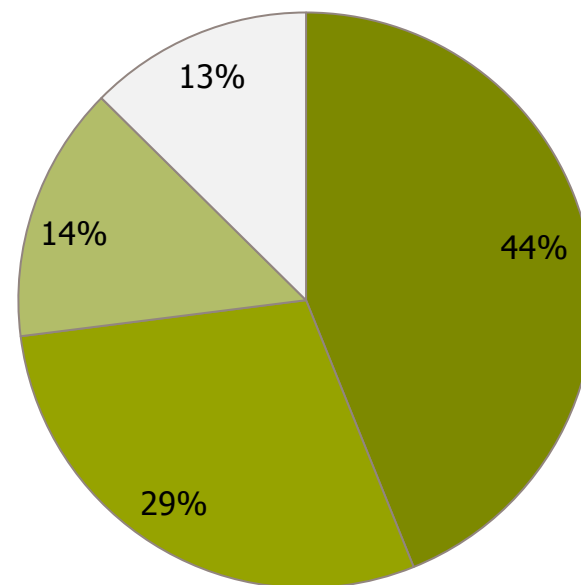
С3. Какую банковскую карту Вы чаще всего используете для покупок в интернете?

## Какую банковскую карту используют для онлайн-покупок?

W1 (2013)



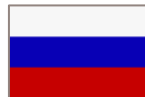
W2 (2014)



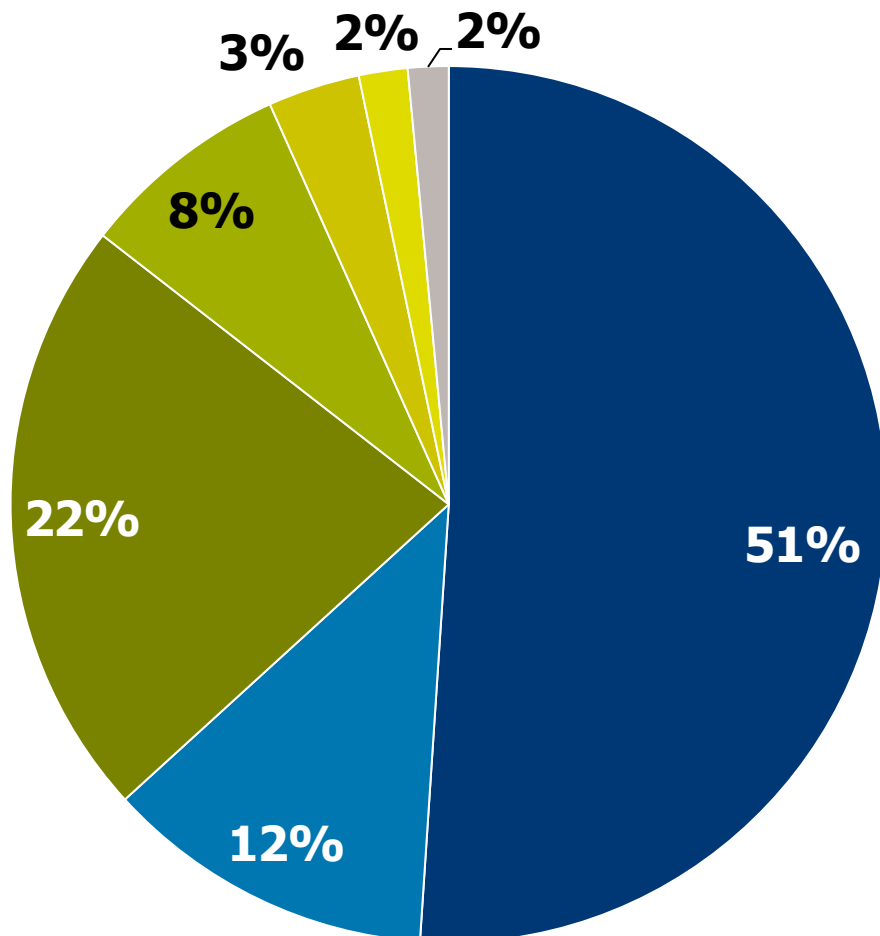
- Зарплатная карта
- Специальная карта для онлайн-покупок
- Кредитная карта
- Другая банковская карта

# ТОЛЬКО ТРЕТЬ ПОКУПОК В РОССИЙСКИХ ОНЛАЙН-МАГАЗИНАХ БЫЛИ СДЕЛАНЫ С ПРЕДОПЛАТОЙ

R19. Какими способом Вы оплатили покупку товара в российском интернет-магазине?



## Как оплачивали товар при последней онлайн-покупке?



### Оплата в момент доставки

63%

- Наличные
- Банковская карта

### Предоплата

35%

- Банковская карта
- Электронный кошелек
- Банковский перевод
- Терминал оплаты
- Другое

# ТОЛЬКО ТРЕТЬ РОССИЙСКИХ ОНЛАЙН-ПОКУПОК С ПРЕДОПЛАТОЙ – ВЫНУЖДЕННЫЕ

R20. Почему Вы решили внести предоплату при последней покупке в российском интернет-магазине, а не оплатили товар полностью в момент получения?



## Почему покупали по предоплате?



База: оплатили покупку по предоплате (N=775)

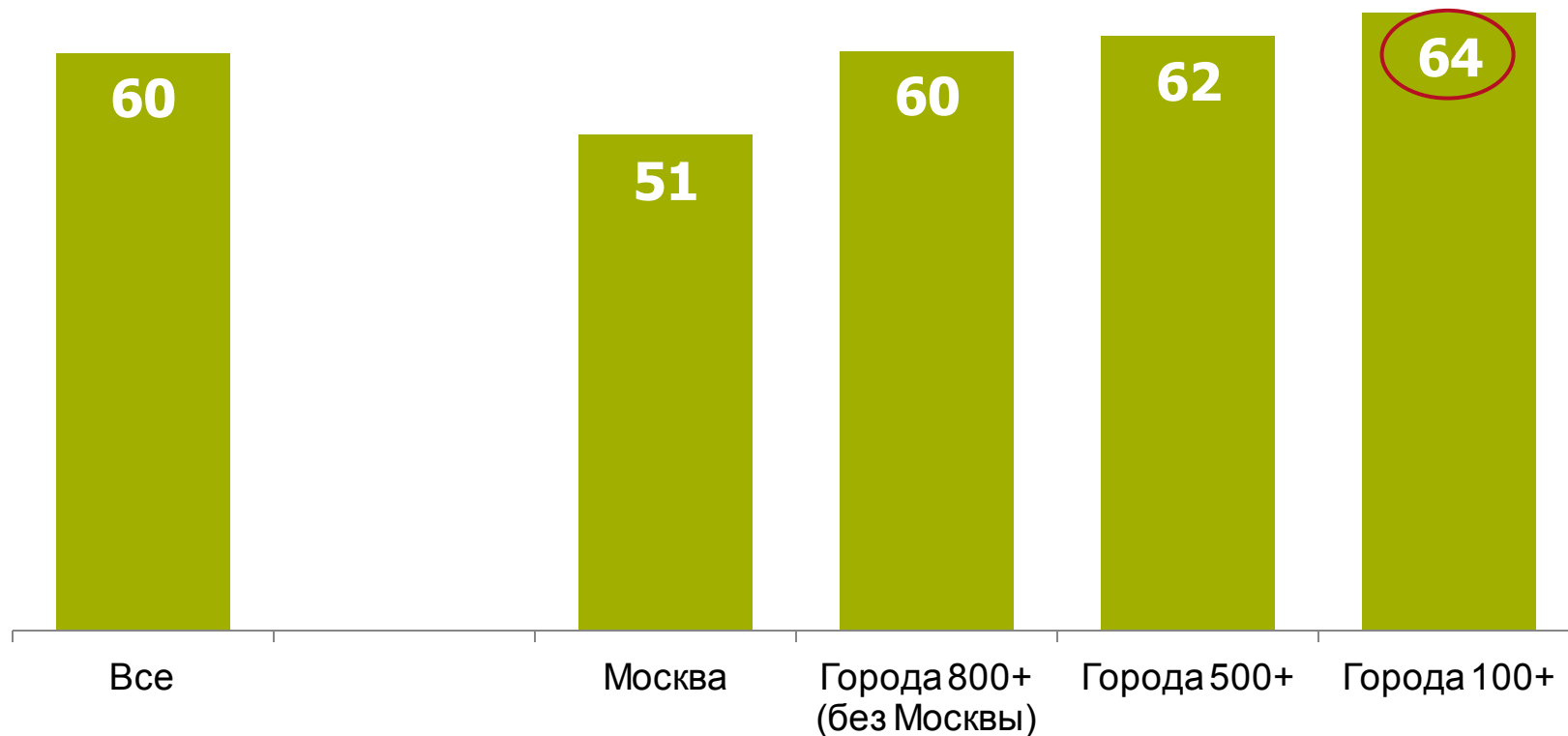
# Покупки в кредит

# В МАЛЫХ ГОРОДАХ КРЕДИТЫ НА ПОКУПКУ ТОВАРОВ БЕРУТ ЧАЩЕ, ЧЕМ В КРУПНЫХ

A11. Покупали ли Вы когда-либо товары в кредит, не важно онлайн или офлайн?



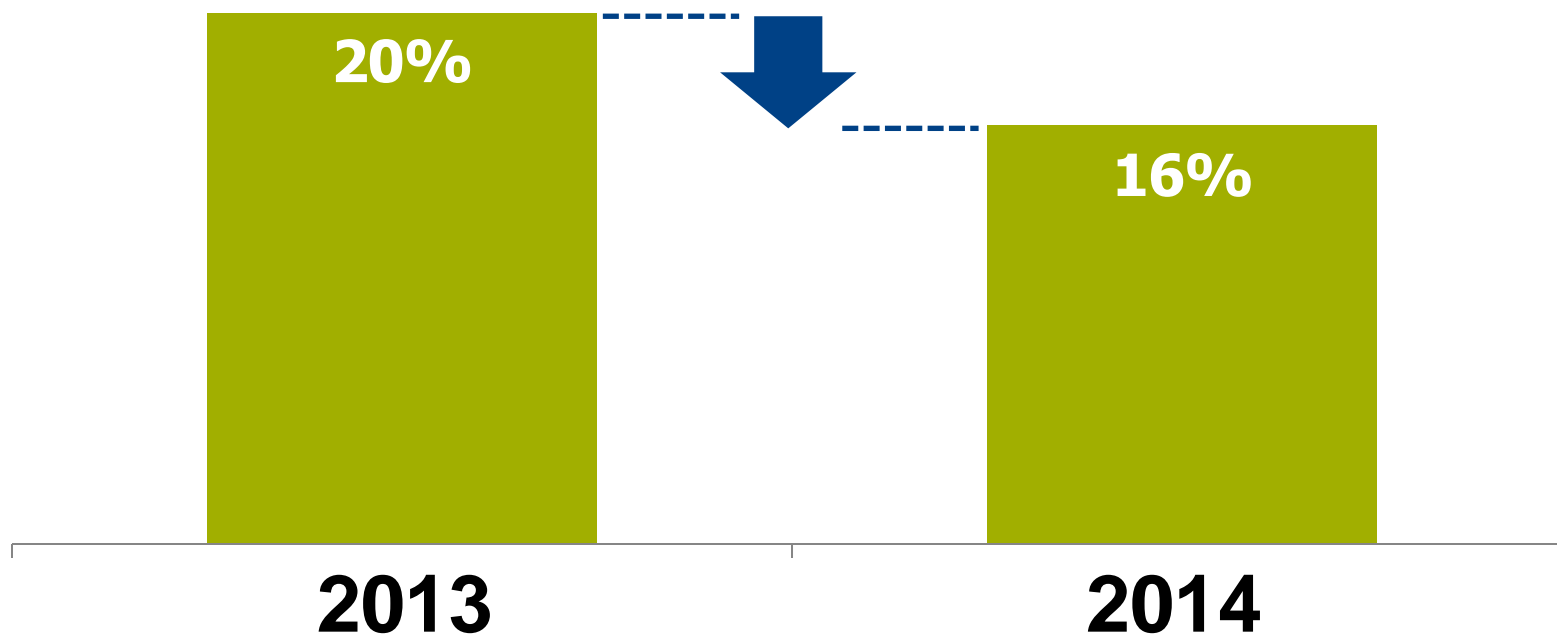
Доля покупателей, которые когда-либо брали  
целевой кредит на покупку товаров  
(данные первой волны - 2013 год)



# МЕНЬШЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ПОКУПКИ ИЗ-ЗА НЕДОСТУПНОСТИ КРЕДИТА

А13. Приходилось ли Вам отказываться от покупки в интернет-магазине из-за того, что Вы не могли купить ее там в кредит?

Доля покупателей, отказавшихся от покупки в интернет-магазине из-за невозможности купить ее там в кредит



# БОЛЬШИНСТВО ЛЮДЕЙ БЕРУТ КРЕДИТЫ НА ПОКУПКУ ЭЛЕКТРОНИКИ И КРУПНОЙ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

A12. На покупку каких товаров Вы брали целевой кредит за последние 12 мес.?

Для покупки каких товаров брали кредит в 2013 году?



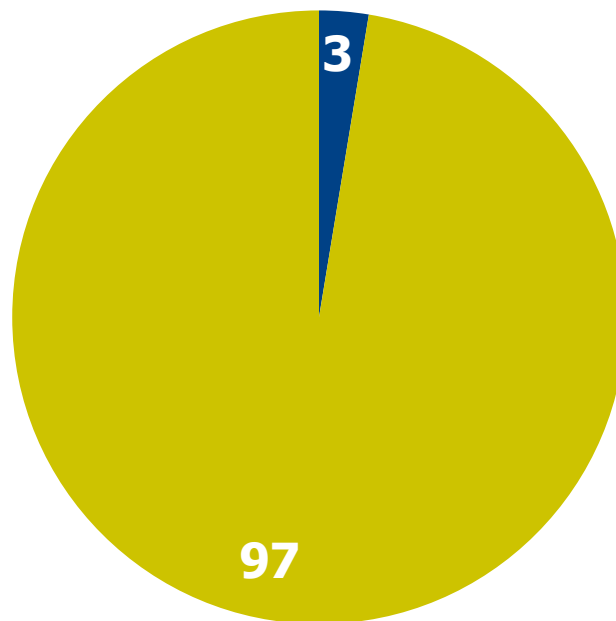


# ДОЛЯ ПОКУПОК В КРЕДИТ В РОССИЙСКИХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ НЕЗНАЧИТЕЛЬНА

R9. Брали ли Вы кредит на покупку товара?

Сколько покупателей брали кредит при последней по времени покупке в российском интернет-магазине?

■ Брали кредит    ■ Не брали кредит



# Доставка

# БОЛЬШАЯ ЧАСТЬ ЗАРУБЕЖНЫХ ОНЛАЙН-ПОКУПОК ДОСТАВЛЯЕТСЯ ЧЕРЕЗ ПОЧТУ РОССИИ

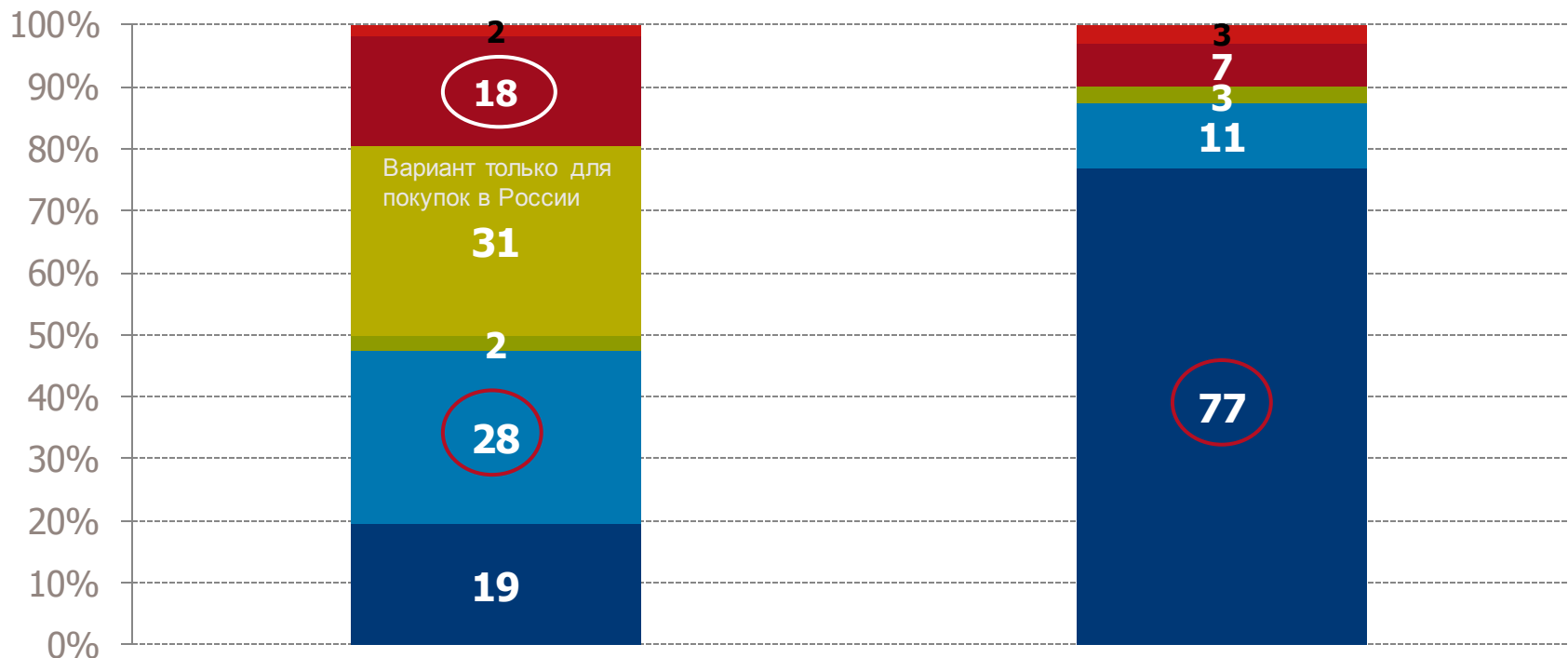
R17 / N17. Какими способом доставки Вы воспользовались при покупке товара?

## Как получали купленный товар при последней онлайн-покупке?



- Отделение Почты России
- Срочная доставка курьером
- Через постамат

- Обычная доставка курьером
- Самовывоз
- Другое

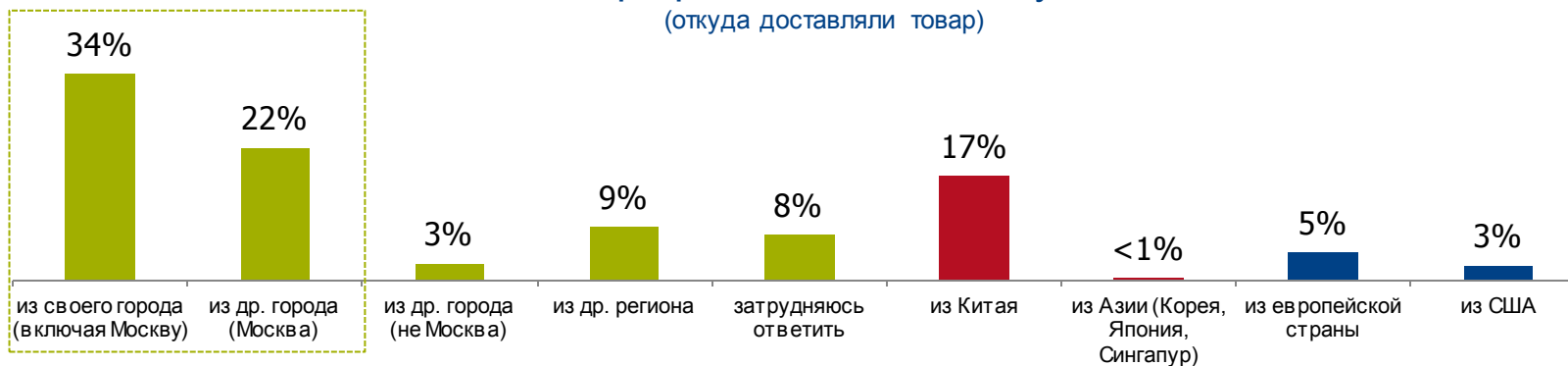


# ПОЛОВИНА ОНЛАЙН-ПОКУПОК В РОССИИ ДОСТАВЛЯЕТСЯ ИЗ МОСКВЫ

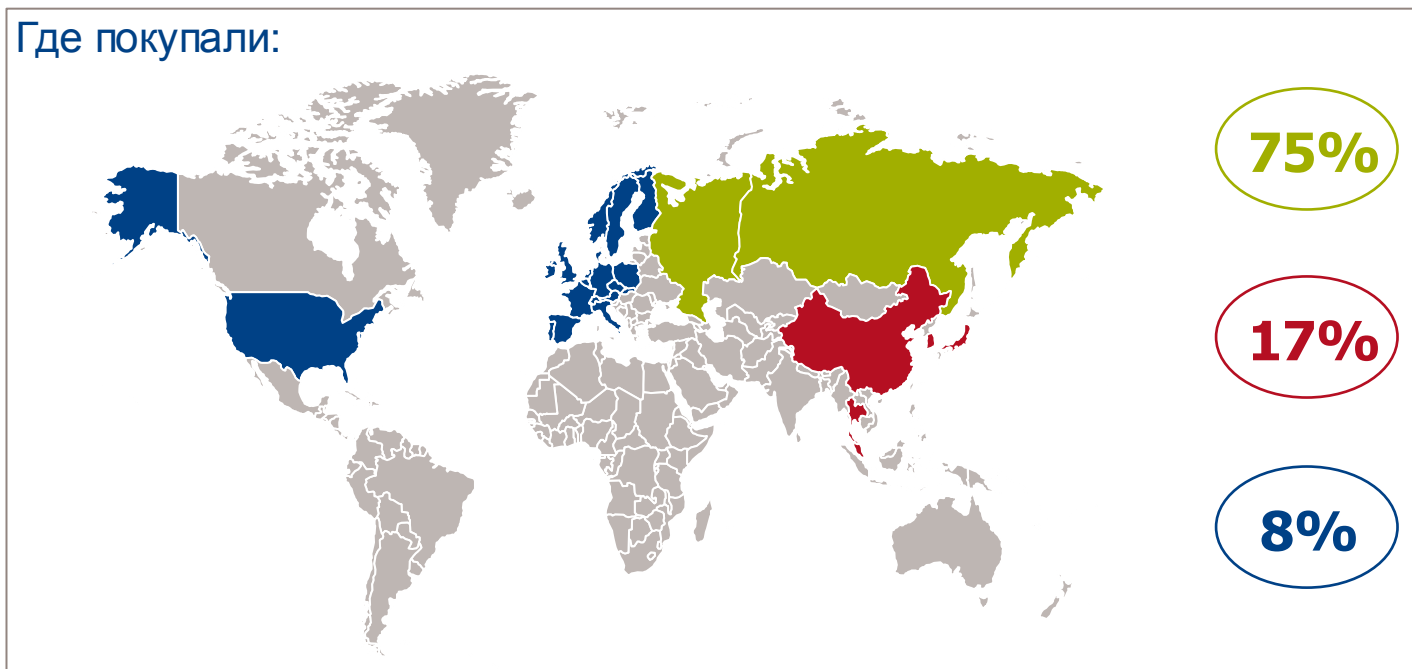
N3 / R3. Откуда доставлялся купленный Вами товар?

Москва - 56%

## География последней покупки (откуда доставляли товар)



### Где покупали:

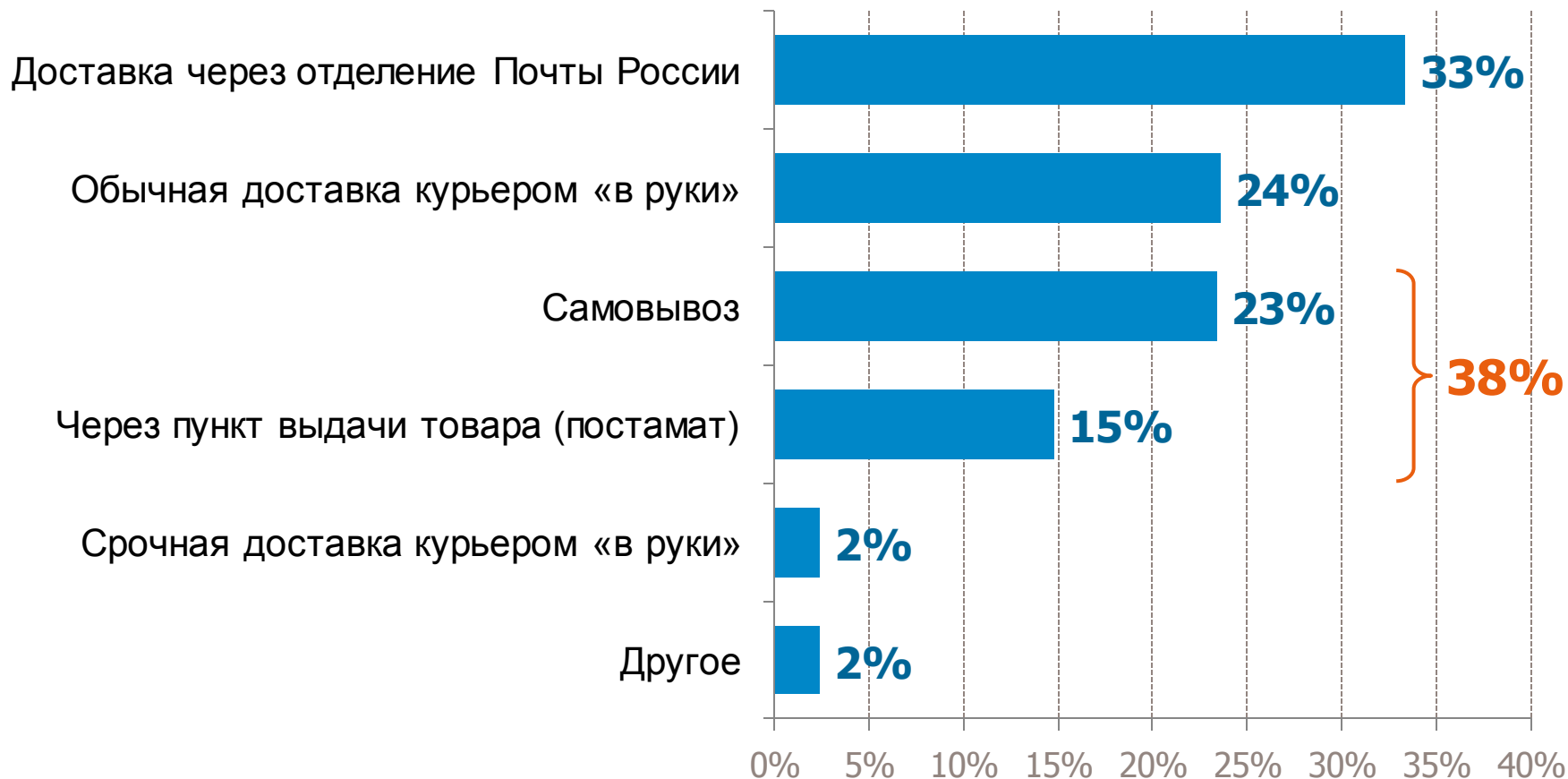


База: вся выборка (N=2400)

# 38% ПОКУПАТЕЛЕЙ ЗАБИРАЛИ ТОВАР САМОСТОЯТЕЛЬНО ПРИ ПОСЛЕДНЕЙ ПОКУПКЕ

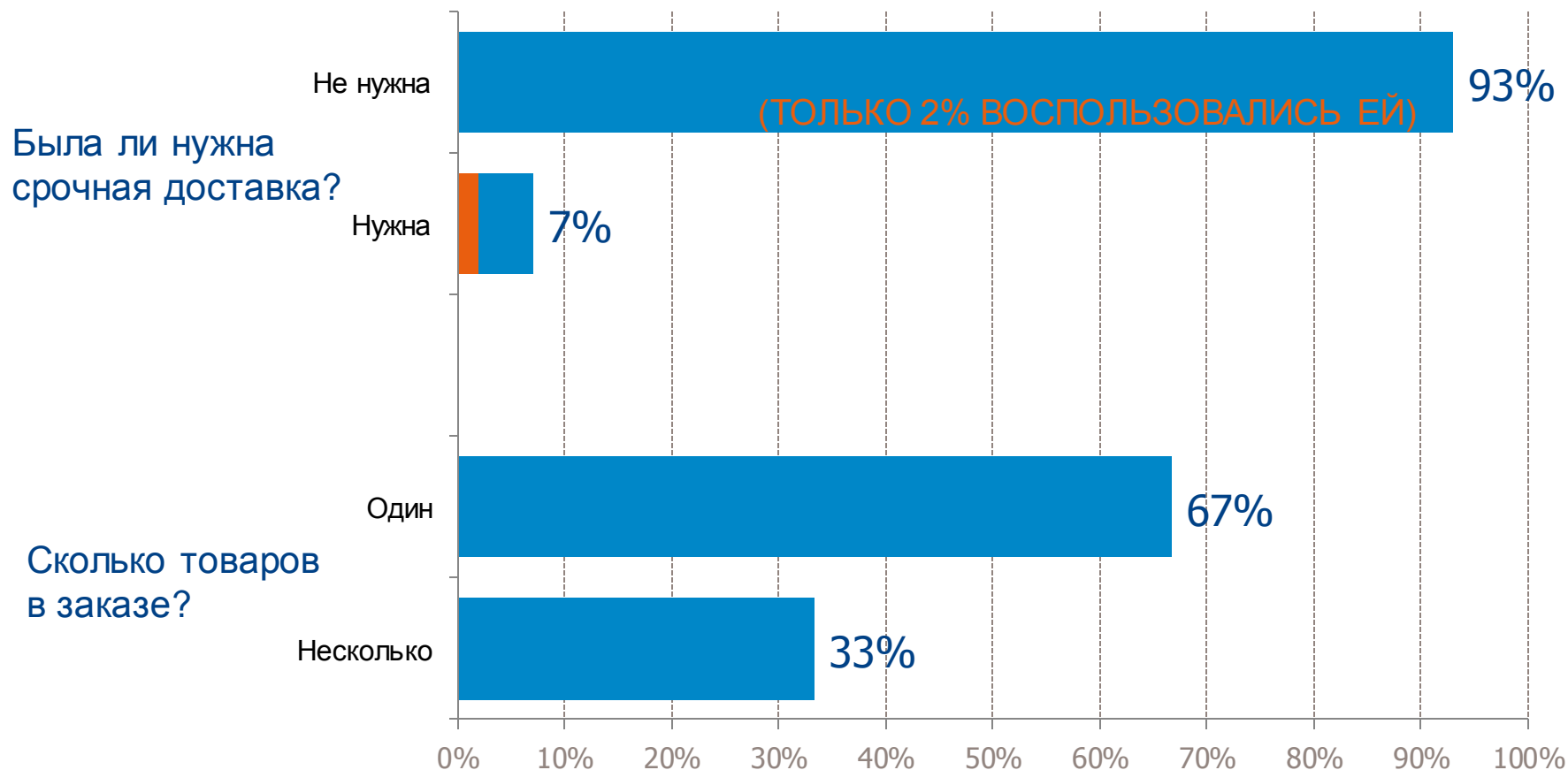
R17 / N17. Какими способом доставки Вы воспользовались при покупке товара?

## Способы доставки из интернет-магазинов при последней покупке



# ДОЛЯ ПОКУПОК СО СРОЧНОЙ ДОСТАВКОЙ НЕЗНАЧИТЕЛЬНА

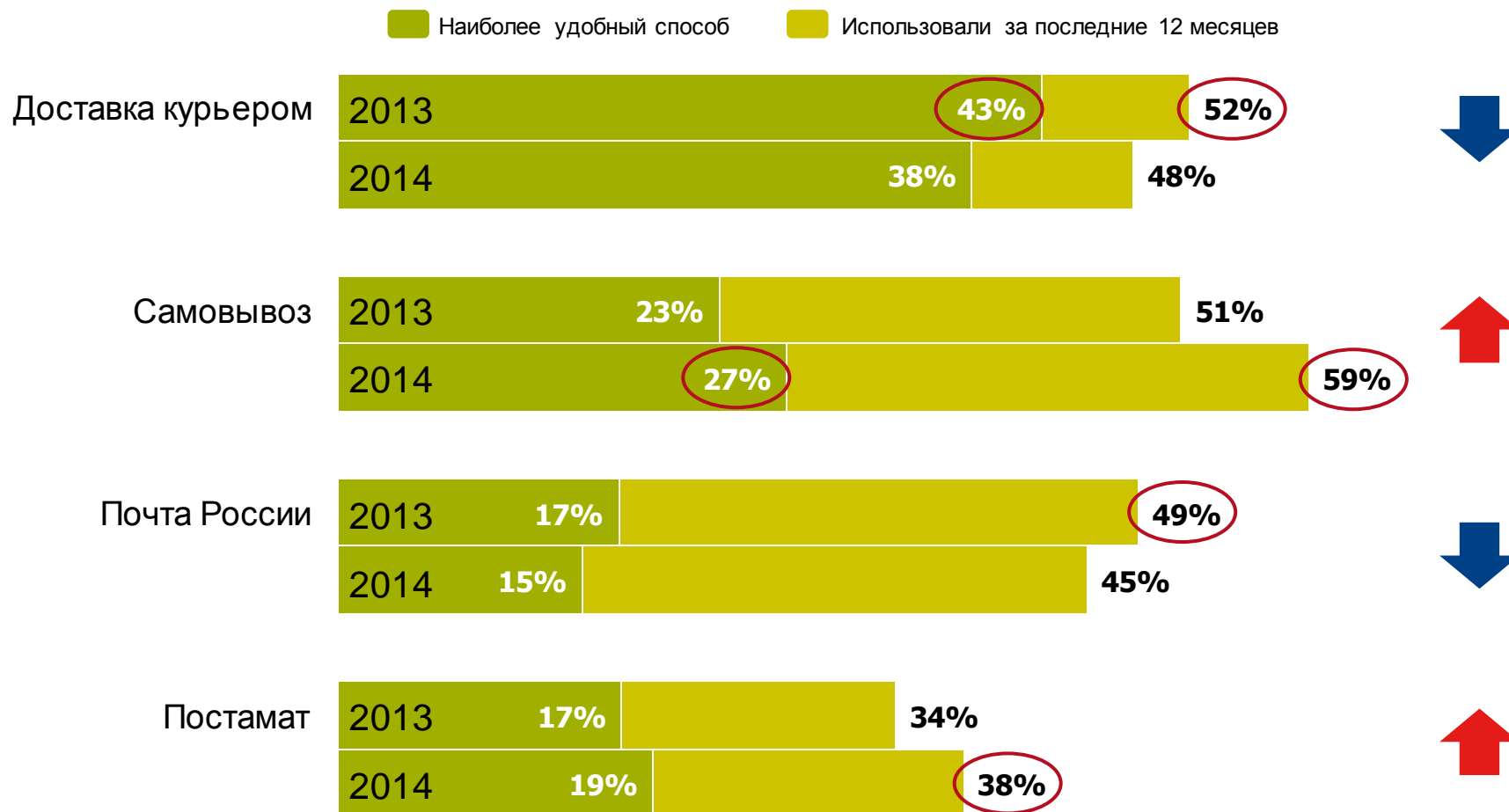
## Характеристики последней по времени покупки



# ПО СРАВНЕНИЮ С 2013 Г. УВЕЛИЧИЛАСЬ ДОЛЯ САМОВЫВОЗА КАК СПОСОБА ДОСТАВКИ

В12. Какими из перечисленных способов доставки Вы пользовались хотя бы раз за последние 12 месяцев при покупке товаров в российских интернет-магазинах?  
В13. Выберите один способ доставки товара из интернет-магазина, который Вы считаете наиболее удобным лично для Вас.

## Какими способами доставки пользовались при покупках в российских онлайн-магазинах?



# ОПТИМАЛЬНЫЙ СРОК ДОСТАВКИ В МОСКВЕ — ДО 3 ДНЕЙ, В РЕГИОНАХ — 5-10 ДНЕЙ

B20. В какие сроки должен быть доставлен товар из российского интернет-магазина, чтобы Вы сочли это хорошим предложением?

B21. Какие сроки доставки товара из российского интернет-магазина Вы сочли бы долгими, но при этом Вы все еще готовы были бы заказать там товар?

## Каким должен быть оптимальный срок доставки из российского интернет магазина (при покупке из Москвы и из другого города России)



База: покупали в российских онлайн-магазинах за последние 12 мес. (N=2213)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014



# ОЖИДАЕМЫЙ СРОК ДОСТАВКИ ИЗ ЗАРУБЕЖНОГО ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА СОСТАВЛЯЕТ ОТ 15 ДО 30 ДНЕЙ

F21. В какие сроки должен быть доставлен товар из зарубежного интернет-магазина, чтобы Вы сочли это хорошим предложением?

F22. Какие сроки доставки товара из зарубежного интернет-магазина Вы сочли бы долгими, но при этом Вы все еще готовы были бы заказать там товар?

## Каким должен быть оптимальный срок доставки из зарубежного интернет-магазина

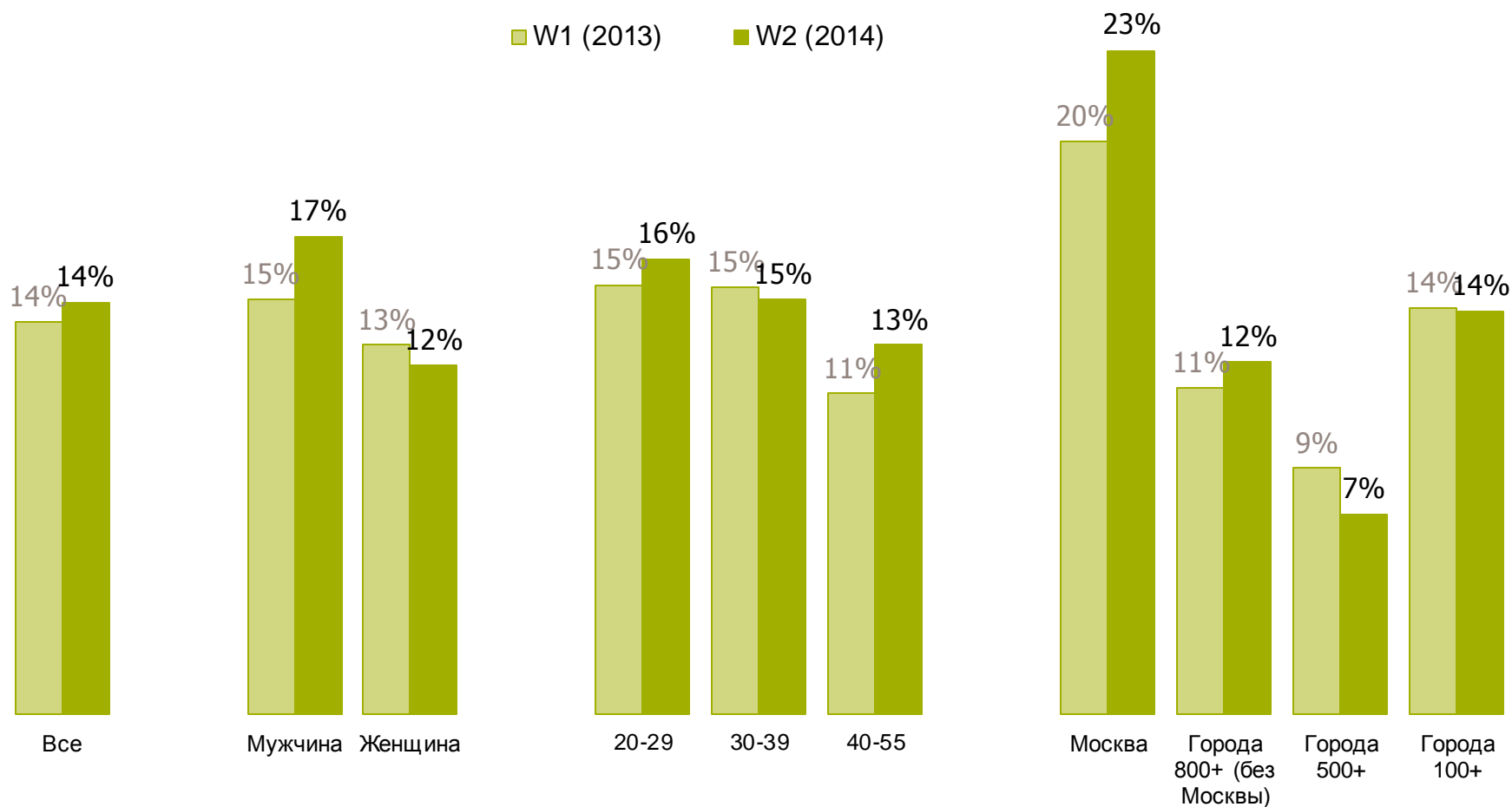


База: все, кто совершал покупки в зарубежных интернет-магазинах (N=1205)

# ДОЛЯ ВОСПОЛЬЗОВАВШИХСЯ СРОЧНОЙ ДОСТАВКОЙ В 2014 ГОДУ НЕ ИЗМЕНИЛАСЬ

В14. Пользовались ли Вы когда-нибудь услугами срочной доставки в российских интернет-магазинах?

## Доля пользовавшихся срочной доставкой из российских онлайн-магазинов

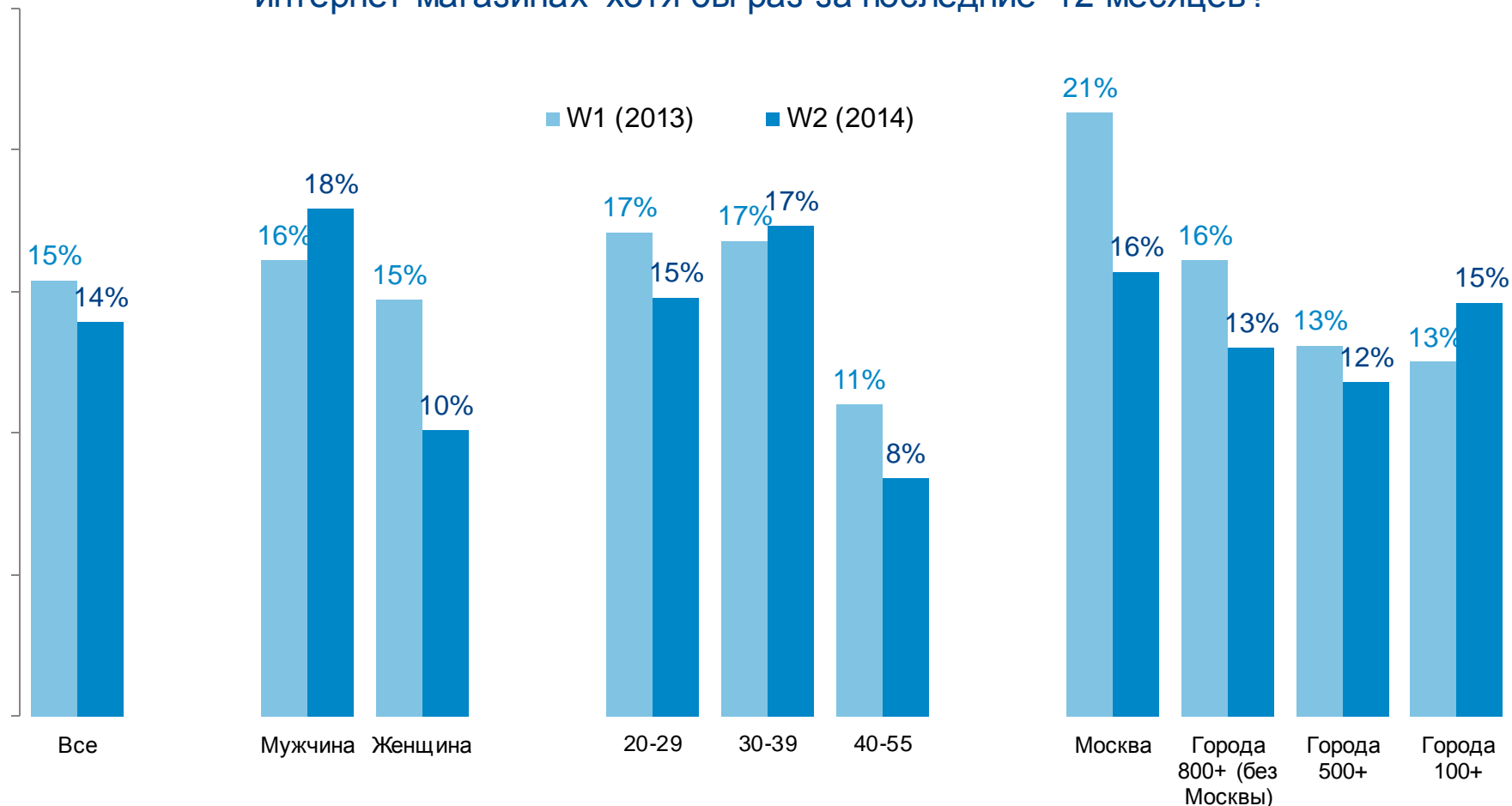


База: все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, (N=2284 / N=2213; W1 / W2)

# МУЖЧИНЫ И ЛЮДИ В ВОЗРАСТЕ 30-39 ПОЛЬЗУЮТСЯ СРОЧНОЙ ДОСТАВКОЙ БОЛЬШЕ ДРУГИХ

F16. Пользовались ли Вы услугой срочной доставки в зарубежных интернет-магазинах хотя бы раз за последние 12 месяцев?

## Сколько покупателей пользовались срочной доставкой при покупке в зарубежных интернет-магазинах хотя бы раз за последние 12 месяцев?



База: все, кто совершал покупки в зарубежных интернет-магазинах (N=870 / N=1205; W1 / W2)





© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

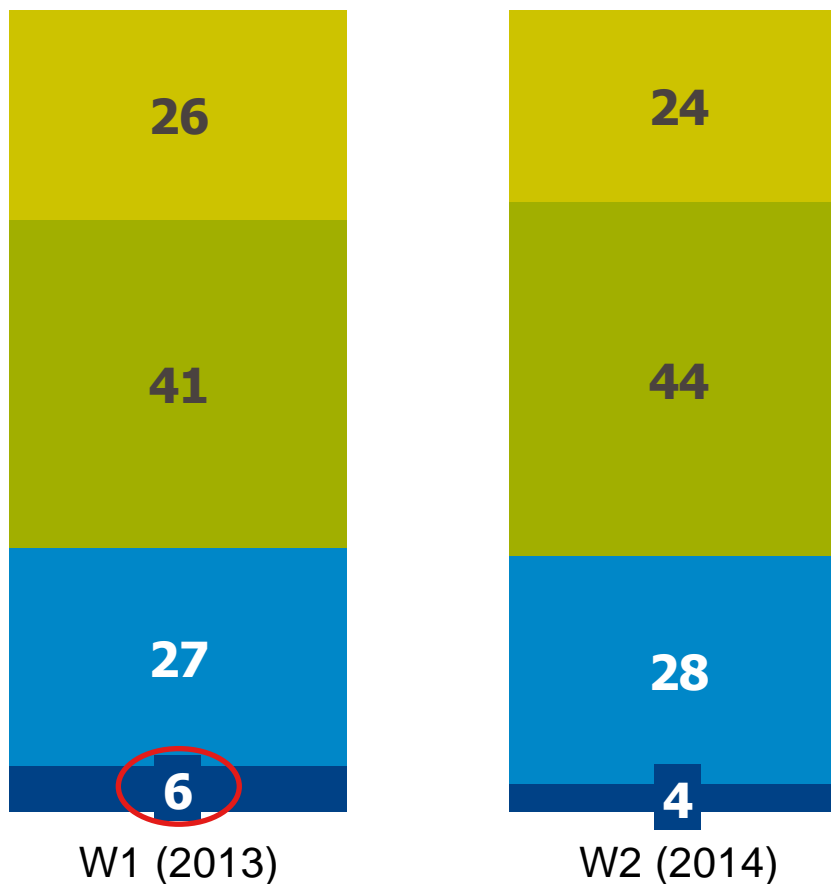
\*Значимых отличий по сравнению с 2013 годом нет 51

# В 2014 ГОДУ НЕМНОГО СНИЗИЛСЯ ИНТЕРЕС К СРОЧНОЙ ДОСТАВКЕ ПРИ ОНЛАЙН-ПОКУПКЕ ЗА ГРАНИЦЕЙ

F17. Какое из следующих высказываний по поводу срочной доставки из зарубежных интернет-магазинов Вам подходит больше всего?

## Отношение к срочной доставке при онлайн-покупке за границей

-  Мне сложно представить себе ситуацию, при которой воспользовался бы срочной доставкой
-  Я готов воспользоваться срочной доставкой только в самом крайнем случае
-  В обычной ситуации я скорее воспользуюсь простой доставкой, но иногда могу заказать и срочную
-  В обычной ситуации я скорее воспользуюсь срочной доставкой, чем обычной



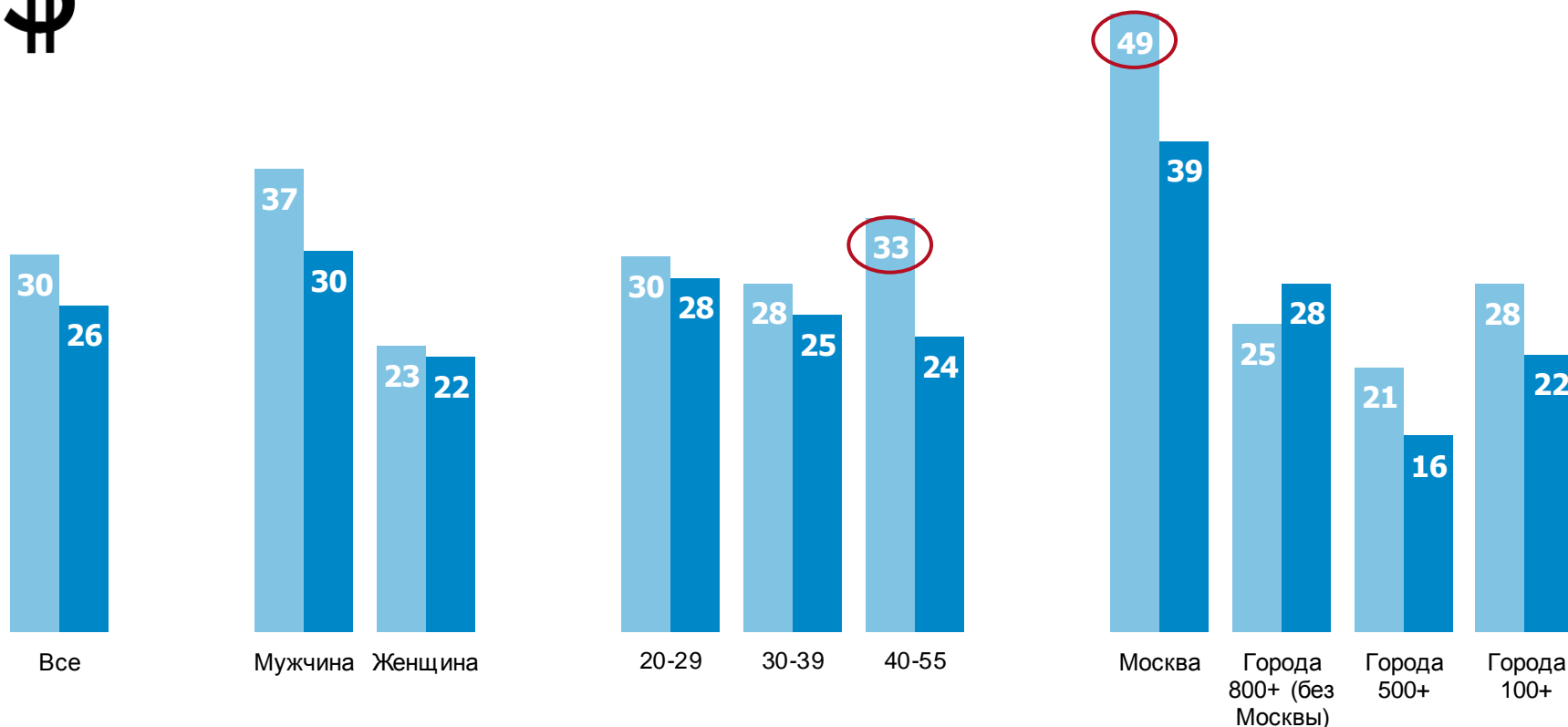
# НА СРОЧНУЮ ДОСТАВКУ В 2014 ГОДУ БЫЛИ ГОТОВЫ ПОТРАТИТЬ МЕНЬШЕ, ЧЕМ В 2013 ГОДУ

F18. Какую максимальную сумму Вы были бы готовы доплатить за срочную доставку товара из зарубежного интернет-магазина? Укажите сумму в долларах США.

## Сколько готовы потратить на срочную доставку (в долларах США)



■ W1 (2013) ■ W2 (2014)



База: все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, (N=2284 / N=2213 ; W1 / W2)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

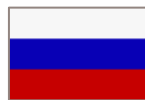
○ Значимо больше, чем в 2014 году

# В МОСКВЕ ВЫШЕ ДОЛЯ ЛЮДЕЙ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ СРОЧНОЙ ДОСТАВКОЙ

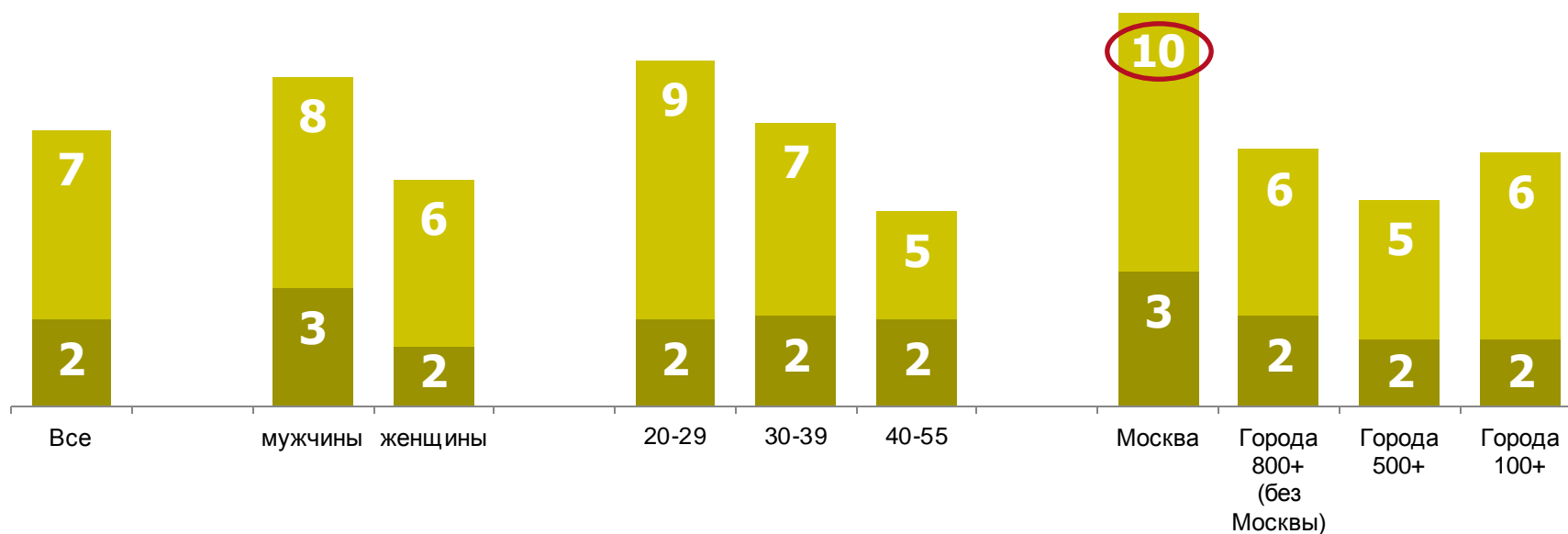
R17. Какими способом доставки Вы воспользовались при покупке <ТОВАРИЗ N2>?

R18. Вспомните, пожалуйста, при покупке <ТОВАРИЗ N2> была ли у Вас потребность в срочной доставке, но интернет-магазин не смог предоставить Вам эту услугу?

## Была ли нужна срочная доставка при последней покупке в российском интернет-магазине и сколько покупателей ей воспользовались?



- Была нужна срочная доставка (доля %)
- Воспользовались срочной доставкой (доля %)



База: все, кто совершил покупку в российском интернет-магазине за последние 12 мес. (N=2213)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

○ Значимо выше среднего

# СТАЛО БОЛЬШЕ ТЕХ, КТО ПОЛУЧАЛ ИЗ-ЗА РУБЕЖА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР

F13. В целом, с какими из перечисленных проблем Вам приходилось сталкиваться лично при покупке товара в зарубежных интернет-магазинах?

## Проблемы при покупках в зарубежных интернет-магазинах



База: все, кто совершал покупки в зарубежных интернет-магазинах (N=870 / N=1205 ; W1 / W2)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014



Значимые различия между волнами

# В МОСКВЕ ВЫШЕ ДОЛЯ ЛЮДЕЙ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ СРОЧНОЙ ДОСТАВКОЙ

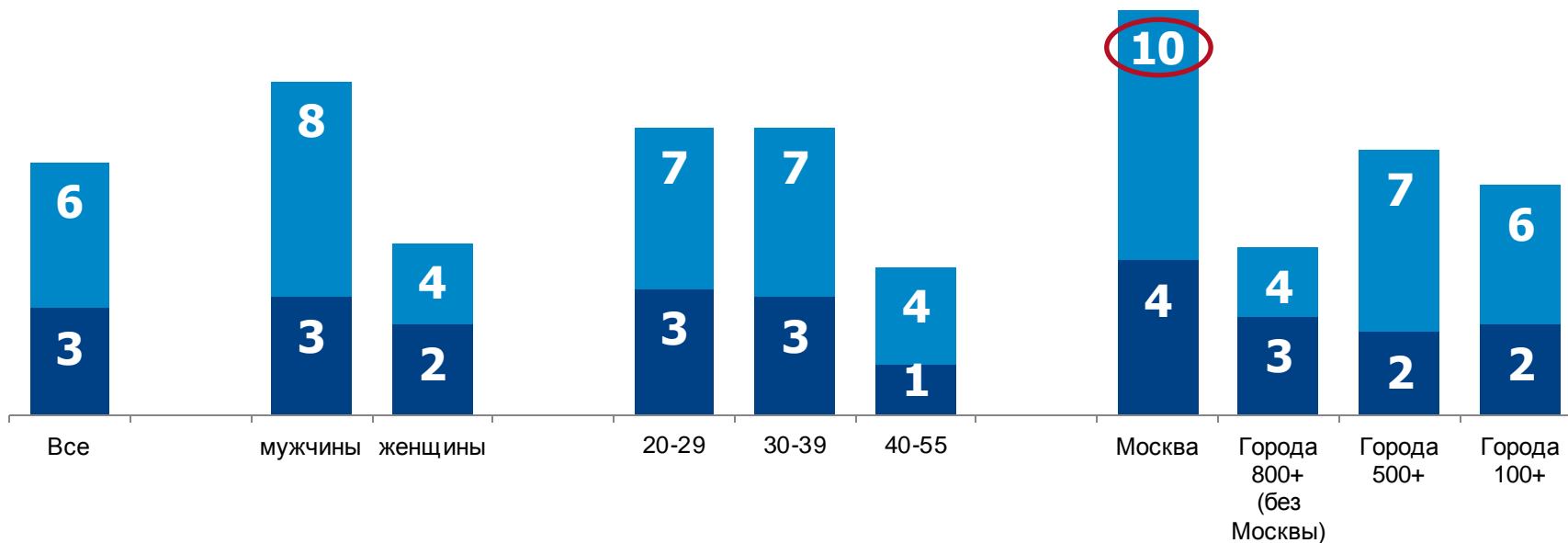
N17. Какими способом доставки Вы воспользовались при покупке <ТОВАРИЗ N2>?

N18. Вспомните, пожалуйста, при покупке <ТОВАРИЗ N2> была ли у Вас потребность в срочной доставке, но интернет-магазин не смог предоставить Вам эту услугу?

## Была ли нужна срочная доставка при последней покупке в зарубежном интернет-магазине и сколько покупателей ей воспользовались?



- Была нужна срочная доставка (доля %)
- Воспользовались срочной доставкой (доля %)



База: все, кто совершил онлайн покупку за границей за последние 12 мес. (N=1205)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

○ Значимо выше среднего



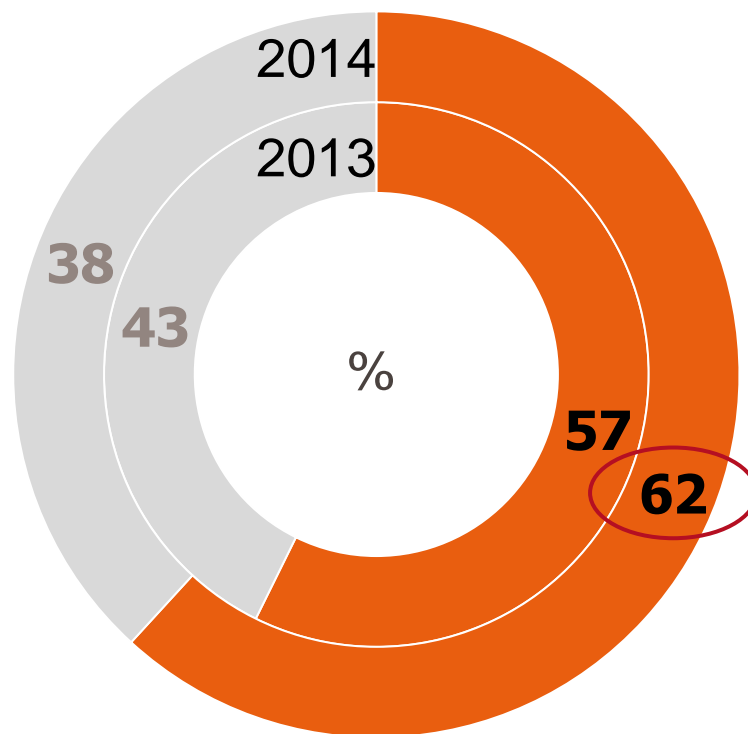
# Клиентский сервис

# УСИЛИЯ МАГАЗИНОВ ПО ВЫСТРАИВАНИЮ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ ПРИНОСЯТ СВОИ ПЛОДЫ

В1. В каких российских интернет-магазинах Вы совершали покупки за последние 12 месяцев?  
В2. Есть ли у Вас любимые российские интернет-магазины?

## Наличие любимого онлайн-магазина среди совершавших покупки в российских магазинах

■ Есть любимый магазин ■ Нет любимого магазина



# ГАРАНТИЯ НА ТОВАР — САМЫЙ СЛАБЫЙ ФАКТОР ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ПОКУПАТЕЛЯ С ОНЛАЙН-МАГАЗИНОМ

B23. Если говорить о покупках в российских интернет-магазинах из другого города, насколько Вы удовлетворены следующим...?

## Удовлетворенность от онлайн-покупок «в другом городе» по нескольким критериям

Средний показатель по всем критериям 71%

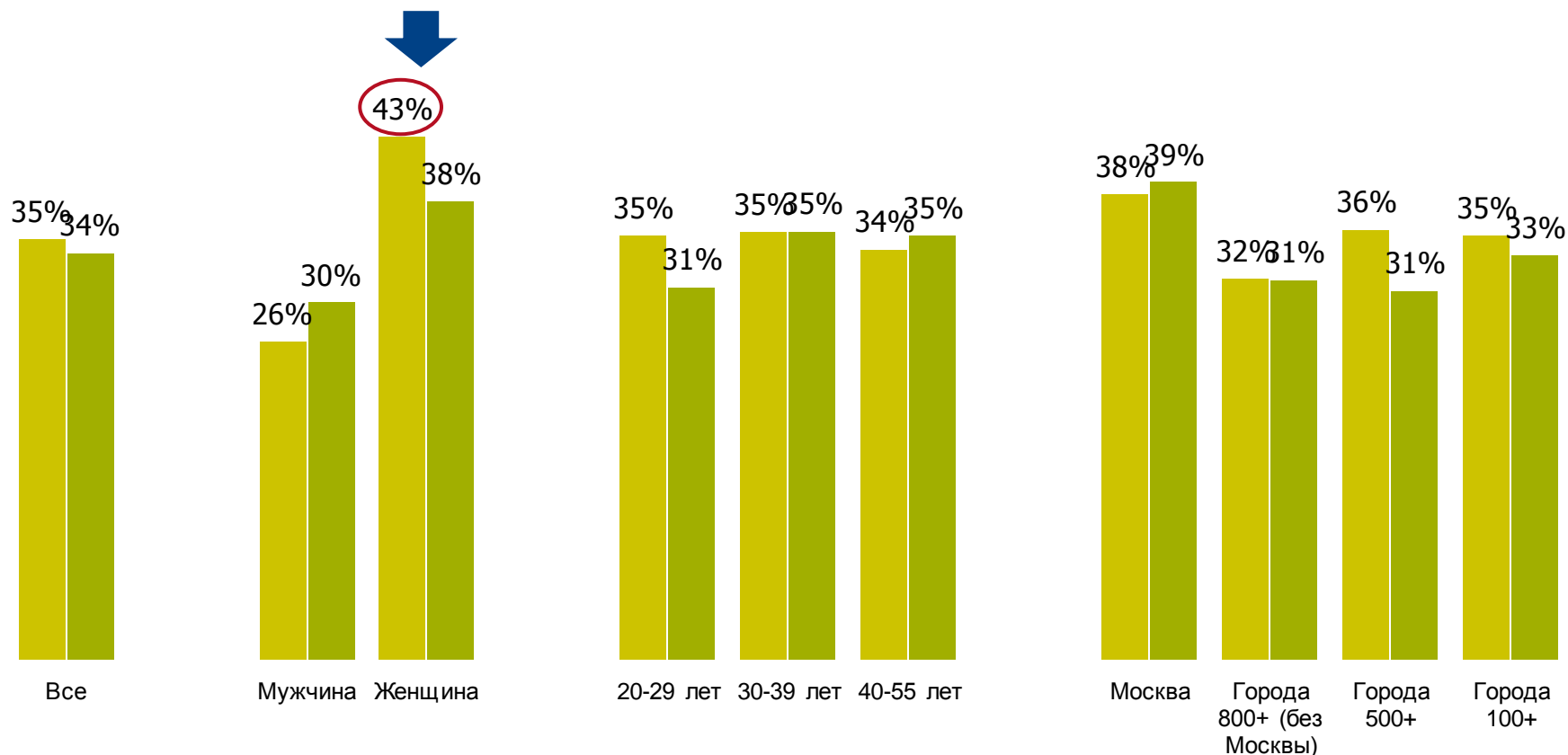


# ДОЛЯ ТЕХ, КТО ПОЛУЧАЛ НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР ИЗ РОССИИ, НЕ ИЗМЕНИЛАСЬ

В18. Были ли у Вас ситуации, когда при доставке товара из российского интернет-магазина, Вы понимали, что доставленный товар не подходит Вам по какой-то причине или является некачественным?

## Доставляли ли Вам из российских интернет-магазинов некачественный товар?

■ W1 (2013) ■ W2 (2014)



База: все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, n=2284

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

○ Значимые изменения по сравнению с 2013 г.

# СЛУЧАИ ДОСТАВКИ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА СВЯЗАНЫ С ОБЪЕМОМ ПРОДАЖ В ДАННОЙ КАТЕГОРИИ

B22. При покупке каких категорий товаров в российских интернет-магазинах Вы сталкивались с ситуацией, когда доставленный товар не подходил Вам по какой-то причине или являлся некачественным?

## Какие категории оказывались некачественными или не подходили

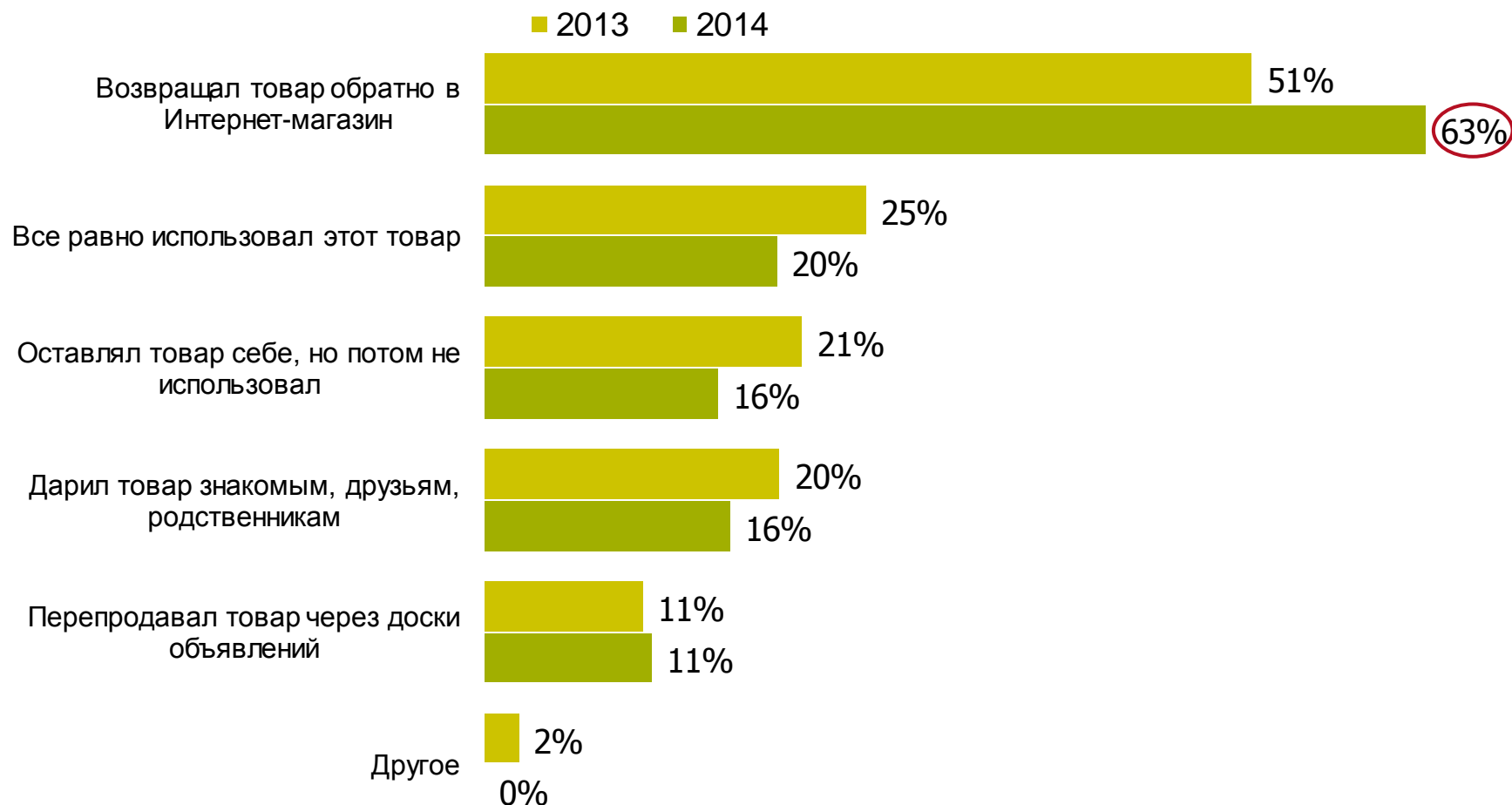
■ Покупали товар за 12 месяцев ■ Были случаи доставки некачественного товара в данной категории



# ПОКУПАТЕЛИ СТАЛИ ЧАЩЕ ВОЗВРАЩАТЬ НЕПОДХОДЯЩИЕ ТОВАРЫ, А НЕ ОСТАВЛЯТЬ ИХ У СЕБЯ

В19. Что Вы делали с доставленным товаром, если обнаруживали, что он Вам не подходит или является некачественным?

## Что обычно делают с доставленным товаром, который не подошел?



База: был случай доставки некачественного товара (N=793 / 745 ; W1 / W2)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

Значимые изменения по сравнению с 2013 г.

# Отношение к информационным рассылкам

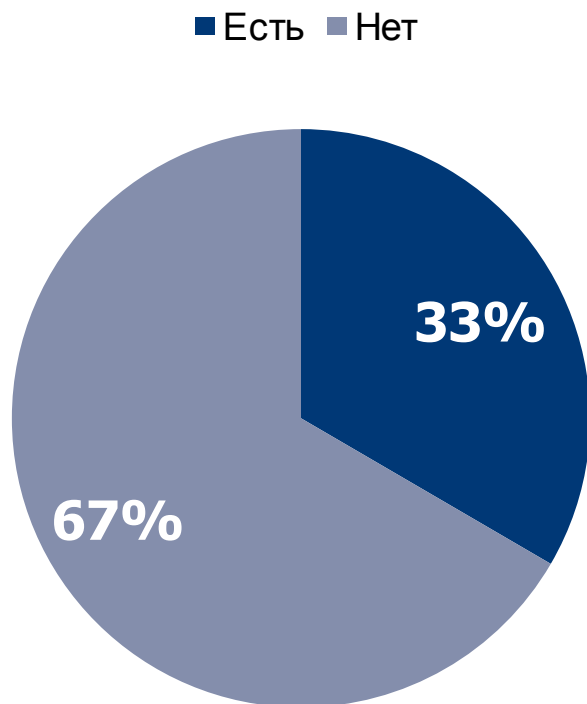
# У ТРЕТИ ПОКУПАТЕЛЕЙ ЕСТЬ ЯЩИК ДЛЯ ОНЛАЙН-ПОКУПОК, НО ПОЛЬЗУЮТСЯ ИМ ОТНОСИТЕЛЬНО РЕДКО

A25. Есть ли у Вас отдельный почтовый ящик, который Вы используете преимущественно для совершения онлайн-покупок?

A1. Как часто Вы пользуетесь в интернете следующими функциями и сервисами?

A26. Как часто Вы проверяете этот отдельный почтовый ящик?

## Наличие отдельного электронного почтового ящика для онлайн-покупок



## Как часто проверяют электронную почту?





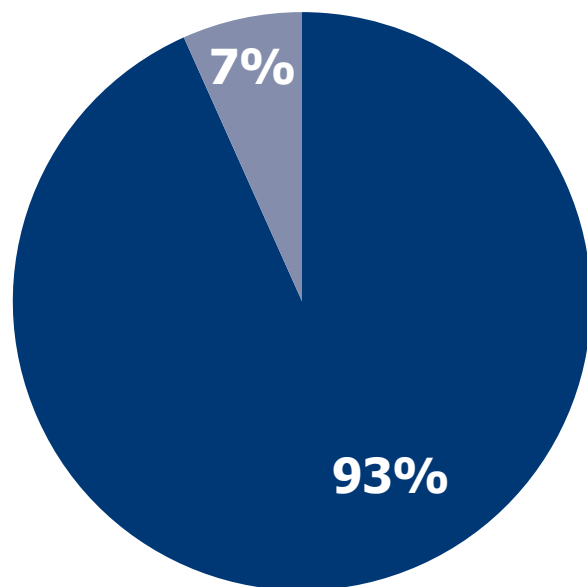
# БОЛЬШИНСТВО ПОКУПАТЕЛЕЙ ЧИТАЮТ ИНФОРМАЦИОННЫЕ РАССЫЛКИ ИЗБИРАТЕЛЬНО

A18. Получаете ли Вы информационные и рекламные рассылки на свой почтовый ящик от каких-либо интернет-магазинов?  
A27. Читаете ли Вы рекламные рассылки, которые получаете по электронной почте?

## Информационные рассылки от интернет-магазинов

Получают ли?

■ Получают ■ Не получают



Читают ли?



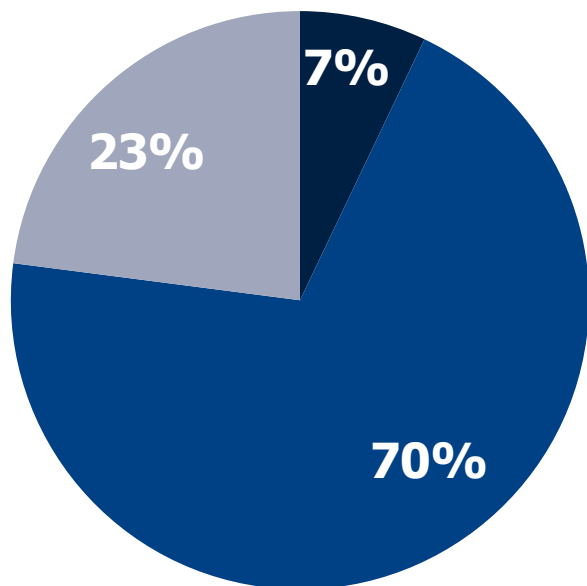
# ТОЛЬКО ЧЕТВЕРТЬ ПОКУПАТЕЛЕЙ СПОКОЙНО ВОСПРИНИМАЕТ ЛЮБУЮ РЕКЛАМНУЮ РАССЫЛКУ

A28. Раздражают ли Вас информационные и рекламные рассылки, которые Вы получаете по электронной почте?  
A29. Что именно Вас раздражает в информационных и рекламных рассылках больше всего?

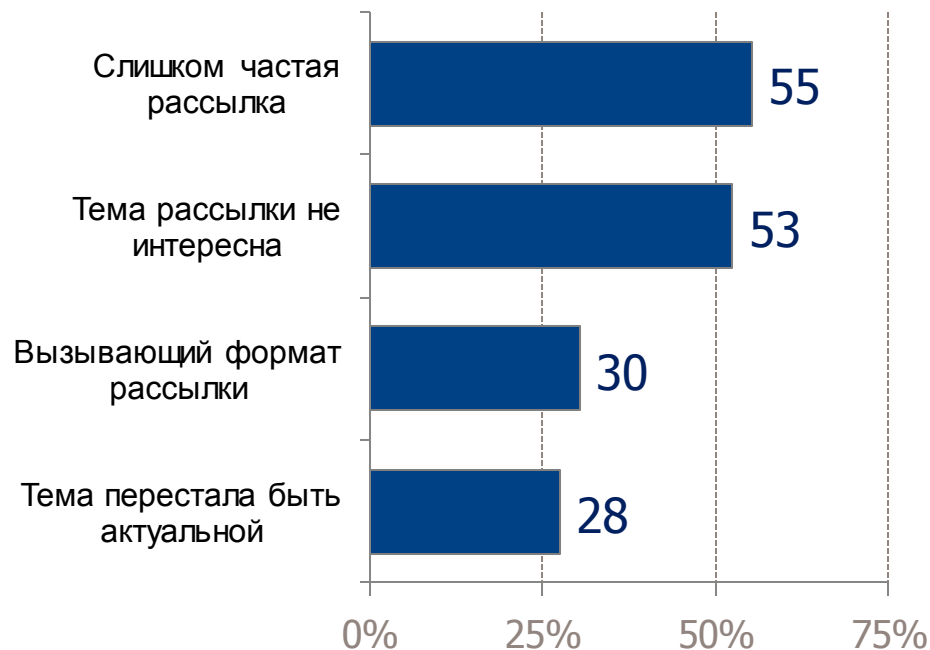
## Отношение к информационным рассылкам от интернет-магазинов

### Раздражает ли рассылка?

- Раздражает любая рассылка
- Некоторые рассылки раздражают
- Не раздражает



### Что раздражает в рассылке?



# 84% ИМЕЮТ ОПЫТ ОТКАЗА ОТ РЕКЛАМНОЙ РАССЫЛКИ, НО ТОЛЬКО 16% ДЕЛАЮТ ЭТО РЕГУЛЯРНО

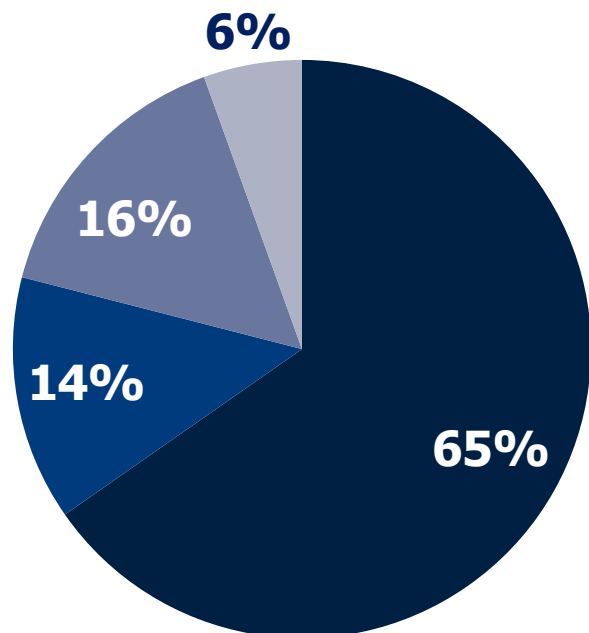
A30. Что Вы обычно делаете с рассылками, которые Вам не интересны?

A31. Проходили ли Вы когда-либо процедуру отказа от информационной и рекламной рассылки, чтобы она Вам больше не приходила?

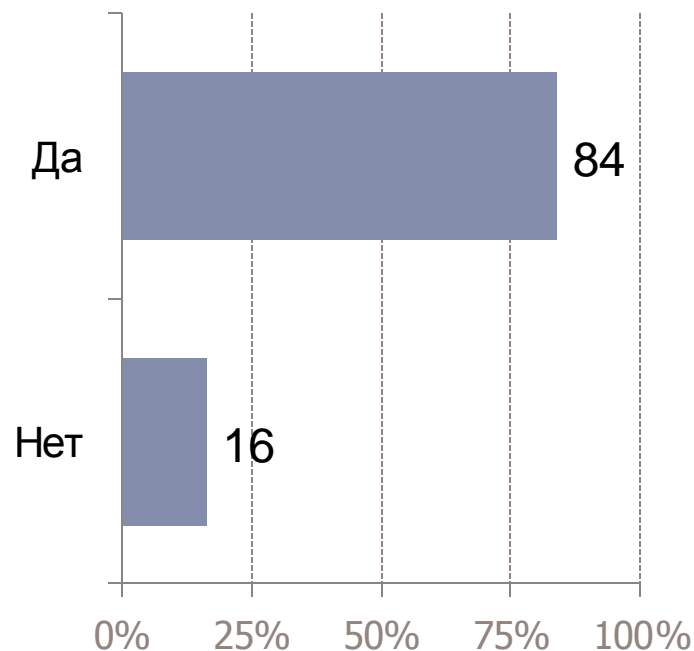
## Способы отказа от информационной рассылки

### Что делают с неинтересной рассылкой?

- Удаляю из почты
- Помечаю как спам
- Отказываюсь от подписки
- Ничего не делаю



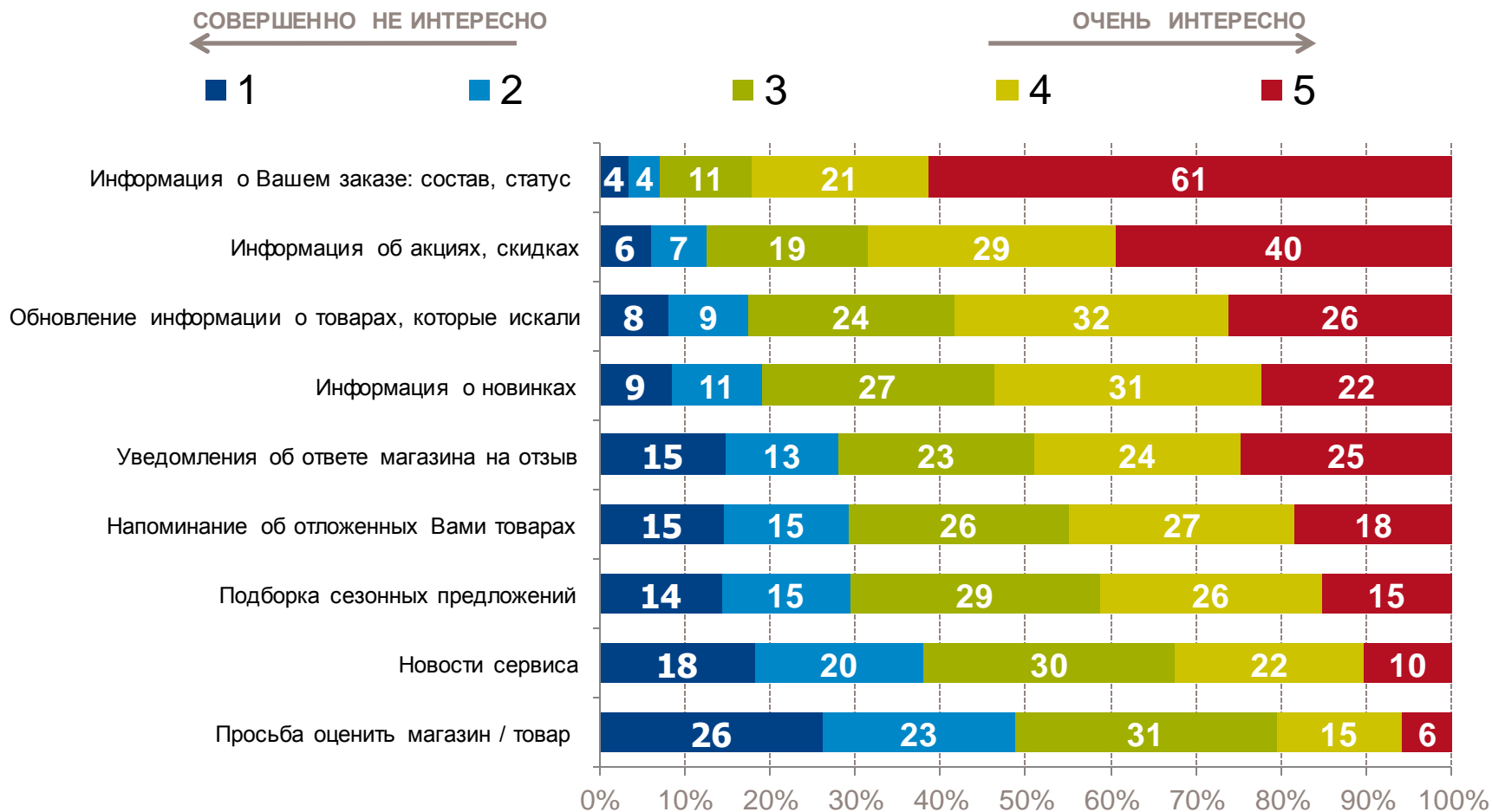
### Приходилось ли отказываться от подписки?



# ИНФОРМАЦИЯ О СТАТУСЕ ТЕКУЩЕГО ЗАКАЗА — ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ЭЛЕМЕНТ РАССЫЛКИ ПРИ ПОКУПКЕ

А32. Насколько Вам было бы интересно получать рассылки от интернет-магазинов со следующей информацией?

## Рассылка на какую тему была бы интересна?



База: вся выборка (N=2400)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2014

