







Online-Handel: Click & Collect-Services

Betrachtete Merkmale und Eigenschaften mit nutzenmaximaler Kombination, n = 987 (Deutschland).

Lebeispiel: „Die nutzenmaximale Ausgestaltung des Click & Collect-Services in der CE-Branche ist für die befragten Konsumenten durch folgende Ausprägungen gegeben: Kostenfreie Lieferung ab Mindestbestellwert, Abholung an der Kasse, frühestmögliche Abholung einen halben Tag nach Bestellung, Bezahlung im Online-Shop, Übergabe der Ware in der Originalverpackung, Spätmöglichste Abholung nach 2 – 3 Werktagen.“

	 Versandkosten	 Abholort	 Frühestmögliche Abholung nach Bestellung	 Bezahlung	 Übergabe der Ware	 Spätmöglichste Abholung nach Bereitstellung
Bücher & Medien	Kostenfrei ab Mindestbestellwert	Gesonderte Kasse	Halber Tag	Online-Shop	Originalverpackung	4 – 5 Werktage
CE & Elektro		Kasse				2 – 3 Werktage
Fashion & Accessoires		Gesonderte Kasse		2 – 3 Werktage		
Freizeit & Hobby		Kasse	Filiale	4 – 5 Werktage		
Heimwerken & Garten		Abgetrennter Ladenbereich*	Online-Shop	2 – 3 Werktage		
Wohnen & Einrichten		Gesonderte Kasse	1 Werktag	4 – 5 Werktage		

*mit Service-Personal

ECC Köln 2015