

Alle snakker om Amazon. Hva sier kundene?

Mange mener mye om Amazon. Vi har valgt å snakke med nettkunder både i Tyskland og Skandinavia for å få svar på hva de mener.

Alle snakker om Amazon. Hva sier kundene?

Mange mener at Amazon nærmer seg en etablering i Skandinavia. Vi har snakket med nettkunder og eksperter for å gi deg mer innsikt.

En undersøkelse gjennomført av Forening for dansk internetthandel (FDIH) i 2018 viste at 44% av danske nettbutikker fryktet Amazon, mens 39% så de som en mulighet til å nå nye kunder og markeder. Amazon har siden de etablerte seg i Tyskland fått en markedsandel på ca. 50% av netthandelsmarkedet. Hva sier tyske nettkunder om Amazon? Hva sier de skandinaviske nettkundene?

To viktige funn i undersøkelsen er at nettkundene er mer fornøyde med Amazon enn andre nettbutikker og at gjenkjøpsgraden er stor.

Undersøkelsene ble gjennomført via Ipsos Webpanel, i et befolkningsrepresentativt utvalg i Tyskland og Skandinavia. Målgruppen er over 18 år.

Denne rapporten gir deg innsikt i hvordan nettkundene vurderer Amazon og hva to eksperter med god innsikt i Amazon mener. Uansett hvor du står i forhold til Amazon, så har deres ambisjon om å kontinuerlig forbedre kundeopplevelsen, utvikle og effektivisere gitt resultater du kan lære noe av.

God lesing!



Utgivelse: 1. årgang: 2020 Undersøkelsen er gjennomført i samarbeid med analyseselskapet IPSOS og omfatter Tyskland, Norge, Sverige og Danmark.

Ansvarlig utgiver: Posten Norge AS, Postboks 1500 Sentrum, 0001 Redaktør: Kjersti Tunheim Pedersen, kjersti.pedersen@bring.com, Design: Julie Olsen, julie.olsen@posten.no.

Om ekspertene



Søren Kipling leder nettbutikken Eshoes som selger sko og jakker i hele Europa.

Søren Kipling har ni års erfaring med salg på Amazon, og en omsetning på et tosifret millionbeløp. Eshoes har opplevd å bli stengt av Amazon to ganger. Dette var fordi de ikke hadde satt seg godt nok inn i hvordan man selger på Amazon.

Med bakgrunn i sin erfaring hjelper han i dag nordiske virksomheter med salg på Amazon.



Mogens Møller er CEO og medstifter av virksomheten sleeknote.com, som hjelper nettbutikker med å øke salget og få flere kunder.

Han har i siste halvdel av 2019 gjennomført brukertester (inklusive eyetracking) av de største nettbutikkene i verden, blant annet Amazon. Testen ble gjennomført både på PC og mobil. Dette har gitt en meget god innsikt i hva de største nettbutikkene gjør bra og hva de ikke gjør så bra.

«Alle» tyske nettkunder handler hos Amazon

Etter over 20 år med Amazon i Tyskland, så handler «alle» der. Amazons etablering i Tyskland har bidratt til å løfte og øke andelen av netthandel versus fysisk handel. 5 av 10 tyske nettkunder handler nå fysiske varer på nett mer enn en gang pr. måned.

Amazon er enda ikke etablert i Skandinavia, men vi handler fra Amazon i utlandet. Det er flest dansker, menn noe mer enn kvinner, og de under 30 som handler på Amazon. Ikke alle kjenner Amazon. 4 av 10 skandinaviske nettkunder sier de ikke kjenner eller har bruk for produkter fra Amazon.

« Hvorfor handler du IKKE på Amazon?

Det har ikke vært tilgjengelig levering til Norge på de tingene jeg har villet kjøpe, eller så har levering vært alt for dyr.

« Mann 39, Norge

De har ikke like bra service i Sverige som i andre land enda.

Kvinne 27, Sverige

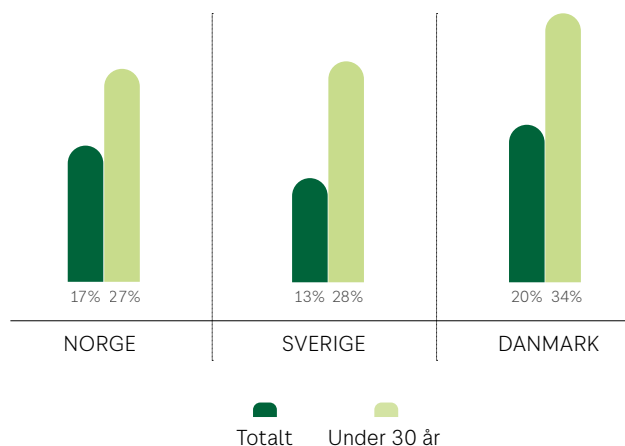


UNDERSØKELSEN VISER AT:

«Alle» tyske nettkunder handler på Amazon, aldersgruppen 35-44 år mest:



I Skandinavia er det flest under 30 år som har handlet på Amazon:



EKSPERTENES UTTALELSER:

Hva vil skje hvis Amazon etablerer seg i Skandinavia?

«Jeg tror generelt at nettsalget vil øke ytterligere i Skandinavia i forhold til salg i fysiske butikker når Amazon kommer.»

Mogens Møller

Hvorfor valgte du å selge via Amazon?

«Da vi åpnet i Tyskland gikk det ikke særlig bra. Jeg hadde ansatt en tysk medarbeider, hadde alt klart med tysk returadresse, betalingsmuligheter og kundeservice. Men med vårt markedsbudsjett nådde vi ikke gjennom fordi Zalando, Otto og Amazon var altfor dominerende. Vi forsøkte som en test å legge våre varenumre opp på Amazon, 35.000 stykker. Det vil jeg ikke anbefale. Start i det små og få kontroll på organisasjonen før du legger opp alle dine varer. Generelt betaler man 15% av sin omsetning for å selge på Amazon, og vi har bedre dekningsbidrag på varer vi selger på Amazon enn det vi har på vårt nordiske marked.»

Søren Kipling

Amazon har flere fornøyde kunder enn andre nettbutikker

Tyske nettkunder er godt fornøyd med kjøpsopplevelsen Amazon gir. Pris og spesielt levering er der Amazon scorer høyere enn andre nettbutikker. 46% av de som handler på Amazon er medlem av Prime. Prime gir blant annet tilgang til rask og fri levering. For skandinaviske nettkunder som ikke har tilgang til Prime er ikke levering nevnt som viktig for tilfredshet med kjøpet, her scorer utvalg og pris høyest. Ved Amazon etablering i Skandinavia vil nettkundene få et enda bedre tilbud av Amazon ved Prime.

Dette mener tyske nettkunder skiller Amazon positivt fra de andre nettbutikkene:

1. Stort vareutvalg, får alt på ett sted
2. Leveringstid og pris
3. Pris på varene
4. Service og kundeorientering

Hvorfor handlet du på Amazon?

« Bra priser og godt utvalg av varer som ikke er her.

Mann 27, Sverige

« De gir service med høy kvalitet.

Kvinne 34, Norge



UNDERSØKELSEN VISER AT:

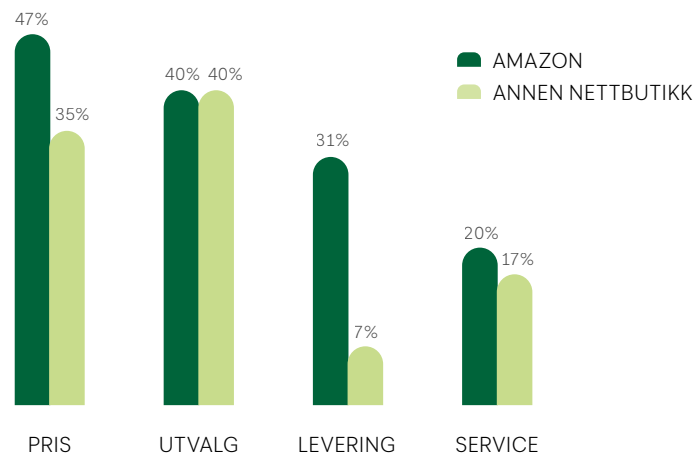
63%

var **meget** godt fornøyd med siste kjøp på Amazon

52%

var **meget** godt fornøyd med siste kjøp i **annen nettbutikk**

De som handlet på Amazon var mer fornøyd med pris og levering enn de som handlet i andre nettbutikker:



EKSPERTENES UTTALELSER:

Hvor er Amazons tydelige styrke?

«Mine tester viste at Amazon er spesielt sterke på leveringstid og pris.»

Mogens Møller

Vil du anbefale å benytte fullfilment by Amazon (FBA)?

«Ved å legge varer på Amazons lager får kundene raskere levering. For meg er det god økonomi å legge en vare som selger godt på lager hos Amazon. Amazons algoritme Ag belønner leverandører som har varer FBA. Det vil si de «vinner Buy Box» oftere og får salget. Ved FBA har Amazon kontroll på utsending og hastighet. Det leveres som oftest neste dag. Amazons fordelaktige priser på levering, er langt billigere enn jeg hadde fått i Europa. Ved FBA håndterer Amazon kundeservice på track & trace, retur og defekte varer og dette gir mindre trykk på min kundeservice. Så det er mange grunner til å benytte FBA.»

Søren Kipling

Gjenkjøp er en viktig del av Amazons strategi

7 av 10 tyske nettkunder sier det er sannsynlig at de vil handle enda mer hos Amazon i fremtiden. Hele 9 av 10 sier de ville valgt å handle hos Amazon selv om de fant samme vare til tilsvarende pris i en annen nettbutikk. Fornøyde kunder har gitt Amazon en sterk posisjon i Tyskland.

De skandinaviske nettkundene som har handlet hos Amazon er også meget godt fornøyd og dette tyder på at Amazon ved etablering i Skandinavia kan styrke sin posisjon ytterligere. Da vil de også tilby Amazon Prime som vil gi de skandinaviske kundene bedre leveringsvilkår enn det de tilbys i dag. Undersøkelsen viser også at skandinavere som har handlet på Amazon har stor sannsynlighet for gjenkjøp. De nettbutikkene som lykkes med salg på Amazon, har store muligheter for å øke salget sitt gjennom fornøyde kunder.

Hvorfor handlet du på Amazon?

« Fordi de har bra produkter.

Mann 43, Danmark

« Sikker på at de hadde det jeg søkte etter.

Mann 28, Norge



UNDERSØKELSEN VISER AT:

Av tyske nettkunder har...

69% gjennomført sitt siste kjøp på Amazon

82% gjennomført et kjøp på Amazon de siste 3 månedene

92% mest sannsynlig valgt å handle på Amazon selv om annen nettbutikk har samme vare til samme pris

De som har handlet på Amazon har høy sannsynlighet for gjenkjøp:



I Skandinavia mener så mange som 8,5 av 10 at det er svært sannsynlig å handle på Amazon igjen.



EKSPERTENES UTTALELSER:

Hva kan andre lære av Amazon?

« Amazons ekstreme fokus på kundens livstidsverdi. Ikke betrakt kunden som ett og ett salg, men forsøk å skape en langvarig relasjon som resulterer i mange kjøp de neste 5 til 20 årene. Dette tror jeg tror mange skandinaviske nettbutikker kan lære mye av.»

Mogens Møller

Hva skal til for å lykkes med å selge på Amazon?

« Vil man selge på Amazon og oppnå suksess, sett av tid og ressurser. Ha en dedikert medarbeider, en som kan netthandel. Vurder før oppstart om virksomheten er klar til å selge på Amazon. Har du strekkoder? Kan du skrive/snakke språket der du skal selge? Har du kundeservice i helgen? Vurder om du trenger rådgivning før du starter, det ville hjulpet meg. Jeg ble stengt av Amazon to ganger og tapte masse omsetning.»

Søren Kipling

Amazon står ikke like sterkt i alle bransjer

Det finnes bransjer hvor 5 av 10 tyske nettkunder sier de foretrekker å handle i andre nettbutikker enn Amazon. Klær er den bransjen som tydeligst skiller seg ut og deretter kommer helse/kosmetikk. Dette bekreftes når vi ser på tyske nettkunders siste kjøp. Hva de kjøpte og om de gjennomførte dette kjøpet hos Amazon eller en annen nettbutikk.

Skandinaviere og tyskere har generelt samme kjøpsmønster på nett. Klær, småelektronikk, helse/kosmetikk og bøker er de største bransjene. Men skandinavere handler langt mer klær på nett enn tyske nettkunder.

Hvorfor handler du IKKE på Amazon?

« Har aldri handla der. Vil helst bruke norske nettsider.

Mann 47, Norge

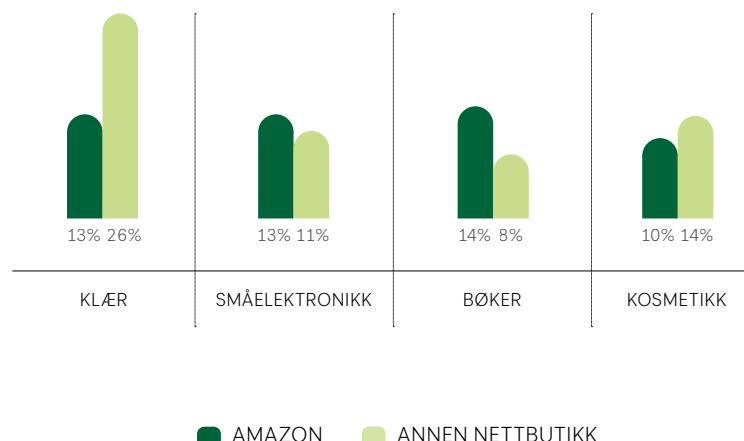
« Handlet andre steder da Amazon ikke tilbød det jeg ønsket å kjøpe.

Kvinne 34, Danmark



UNDERSØKELSEN VISER AT:

Det er innen klær/sko og helse/kosmetikk at flere tyske nettkunder valgte andre nettbutikker fremfor Amazon:



EKSPERTENES UTTALELSER:

Bør skandinaviske nettbutikker frykte Amazons etablering?

Jeg synes at skandinaviske nettbutikker har mange styrker i forhold til Amazon. Amazon vil nok få suksess i Skandinavia, men jeg tror også at mange fortsatt vil foretrekke å handle i andre nettbutikker. Bruk lokale fortrinn som for eksempel samspill mellom fysisk butikk og nettsted, bærekraft og lokale produkter og engasjerende kundeservice.»

Mogens Møller

«Er man redd for Amazon i eget marked, så start opp i Tyskland nå. Finn ut hvordan Amazon fungerer og hvordan man blir god til å selge der. Da er du klar til å være den beste i din kategori når Amazon kommer til ditt hjemmemarked.»

Søren Kipling



OPPSUMMERT

- Tyske nettkunder er meget godt fornøyd med kjøpsopplevelsen Amazon gir. Hele 82% av tyske nettkunder hadde gjennomført et kjøp på Amazon de siste 3 månedene. De som har handlet på Amazon har stor sansynlighet for gjenkjøp.
- Det er flere av Amazons kunder som er meget godt fornøyde med sitt siste kjøp enn de som handlet i andre nettbutikker. Det er spesielt levering, men også pris som gjorde Amazons kunder meget fornøyde med sitt siste kjøp. Generelt mener nettkundene at Amazon skiller seg positivt ut ved stort vareutvalg, leveringspris og tid, vare pris og god service.
- I bransjene klær og helse/kosmetikk står Amazon svakest i Tyskland. I disse bransjene gjennomføres det flere kjøp i andre nettbutikker.
- I Skandinavia er det 4 av 10 som ikke kjenner til Amazon. 2 av 10 har handlet der i løpet av de siste 6 månedene. I aldersgruppen under 30 år det flest som har handlet på Amazon, her er tallet 3 av 10. De som har handlet på Amazon er fornøyde og har stor sansynlighet for gjenkjøp også i Skandinavia.



TIPS FRA EKSPERTENE

Søren Kiplings tips til de som vil selge på Amazon:

- Sjekk om din organisasjon er klar for å selge på Amazon. Har dere EAN, kontroll. på lager, kundeservice og språk?
- Utpek en medarbeider som er ansvarlig for Amazonprosjektet.
- Bruk gjerne en konsulent som kan gi innsikt i hva du må være oppmerksom. på når du skal selge på Amazon.
- Sett en tidsramme på 6-12 måneder og evaluer.

Mogens Møllers tips for å møte konkurransen fra Amazon:

- Kommuniser personlig, engasjerende og tydeliggjør dine unike og lokale fortrinn.
- Optimer så mye som mulig på leveringstid og leveringspris, her er Amazon sterke.
- Tenk på kundens livstidsverdi og skap relasjoner til kundene dine.

Vil du vite mer om netthandel?

Følg oss på disse kanalene:



Bring Norge



@bringnorge



Bring Norge



bring.no/netthandel

