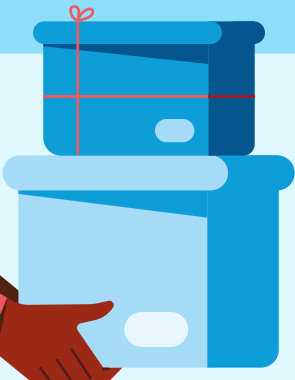


-4%

Den svenska e-handeln minskade totalt med 4 procent i andra kvartalet 2023, men det finns ljusglimtar. Apoteksbranschen gick framåt med hela 21 procent, tack vare breddat utbud, prismedvetenhet och förflyttning till online. Kläder & skor ökade med 2 procent samtidigt som Sport & fritid gick framåt 1 procent online, trots att sportbranschen i sin helhet backar.

”För e-handel är checkout och leverans otroligt viktiga delar av kundresan, ofta kan det till och med påverka kundnöjdheten mer än själva produkterna.”

Peter Beckius, vd Matsmart



9 av 10

är nöjda med leveranserna

De allra flesta var mycket eller ganska nöjda med leveransen av sitt senaste e-handelsköp. Den vanligaste leveransen är fortfarande till ett utlämningsställe (45 procent) men bland konsumenternas önskade alternativ är det betydligt mer jämnt fördelat mellan utlämningsställe, postlåda, hemleverans och paketbox.



Framtids- visioner!

Tillsammans med HUI Research har PostNord tagit fram tre möjliga scenarier för att beskriva e-handelstillväxten de kommande två åren. Vinden vänder, Pausåren samt Djupare kris. Vilken utveckling tror du på? Läs om våra framtidsspaningar i E-barometern.



Valmöjlighet och ett angivet leveransdatum hamnar i topp när konsumenterna får rangordna de viktigaste faktorerna kring leveranser

Var femte
e-handelsretur
är nu helt digital



”Två meter kan stoppa ett köp på nätet”

Patrik Müller, e-handelsexpert Nets



Swish

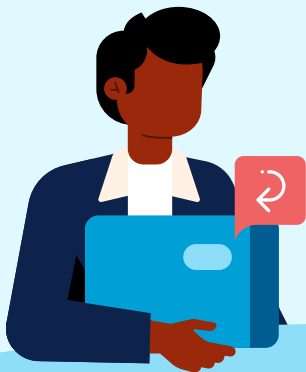
är i topp när konsumenterna svarar på vilka betalningslösningar som de anser är enkla. Mobillösningar som tidigare varit på låg nivå ökar kraftigt, från 4 till 11 procent jämfört med föregående år.



”Matkassemarknaden, som den ser ut i dag, är i gungning och brottas med lönsamhetsproblem. Jag är helt övertygad om att vi kommer att se konkurser, uppköp och konsolideringar.”

Markus Wilhelmsson, försäljningsansvarig
Mat & måltider Ica-gruppen





Hett tips för omni-kanalsaktörer!

Nästan hälften av de konsumenter som har gjort en e-handelsretur anser att det borde vara möjligt eller lättare att returnera en vara de köpt på internet i en fysisk butik. I dagsläget erbjuder 44 procent av företagen i E-barometerns mätning retur i butik.

5 tips till alla e-handlare

1

Ta reda på vilka betalningsalternativ din målgrupp vill ha och erbjud dessa i checkouten – det påverkar konverteringsgraden positivt.

2

Se till att de leveransalternativ som dina kunder efterfrågar finns att tillgå, det kan öka din omsättning. Andelen konsumenter som avstått ett köp, när önskad leverans saknas, ökar.

3

Erbjud returnering till butik. Det är ett populärt val hos konsumenterna och ger dig chanser till ytterligare kundkontakt och merförsäljning.

4

Digitalisera returhanteringen för att kunna se antalet inkommande returer i realtid och därmed jobba effektivare. Tre av fyra konsumenter använder redan någon slags digital lösning för sina returer.

5

Erbjud second hand-försäljning av egna varor – på så sätt kan du skapa helt nya affärer och nå nya kundgrupper på den allt större begagnatmarknaden.

postnord

