

# Έρευνα Ηλεκτρονικού Εμπορίου 2017 B-C στην Ελλάδα: Η Συμπεριφορά των Online Καταναλωτών

Καθ. Γεώργιος Ι. Δουκίδης  
Δρ. Κατερίνα Φραιδάκη



Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και Εμπορίου  
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

# Χαρτογράφηση της online αγοράς B-C

3,5 εκ.  
Έλληνες  
αγοράζουν  
Online  
προϊόντα/  
υπηρεσίες  
συνολικής  
αξίας 4,5 - 5  
δισ €

~7000  
επιχειρήσεις  
με ψηφιακό  
κανάλι  
πώλησης

25% των  
Online  
αγορών  
από ξένα  
sites



# Το κινητό υπερिशύει στην χρήση συσκευών

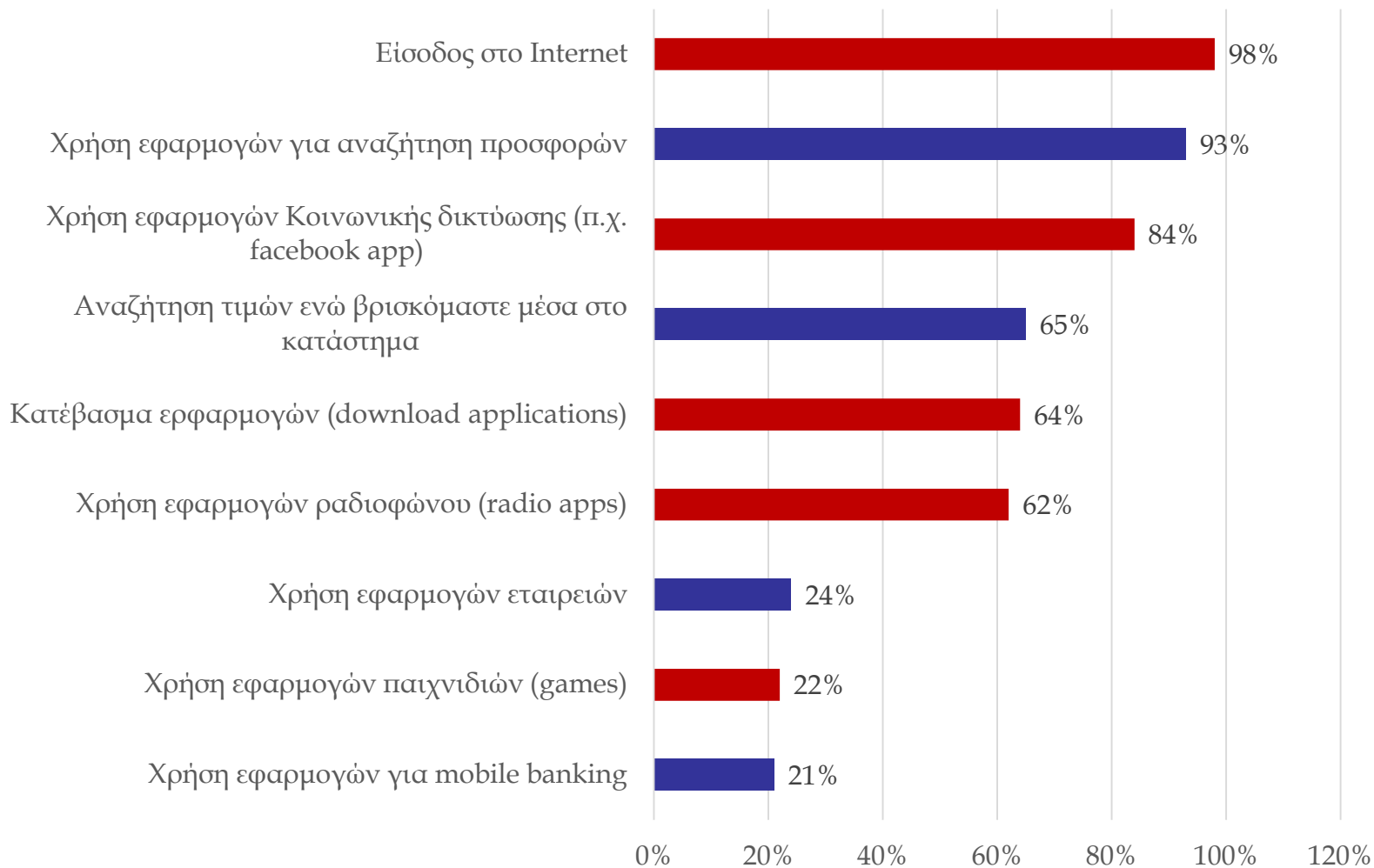


**75%** Χρήση μεγαλύτερη  
από 10 ώρες/ ημέρα



**54%** Χρήση μεγαλύτερη  
από 10 ώρες/ ημέρα

# Αξιοποίηση των mobile συσκευών για ηλεκτρονικό εμπόριο



# Δημοφιλείς κατηγορίες online αγορών

Ταξιδιωτικές υπηρεσίες

83%

Παραγγελία έτοιμου φαγητού

59%

Διαμονή σε καταλύματα

72%

Βιβλία

49%

Εξαρτήματα & περιφεριακός εξοπλισμός

67%

Ηλεκτρονικές συσκευές

47%

Εισιτηρια (εκδηλώσεις)

66%

Προϊόντα προσωπικής φροντίδας

45%

Ένδυση/Υπόδηση

61%

Βιταμίνες/ Συμπληρώματα Διατροφής

41%



ΕΦΑΓΓΗΡΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΣΕΩΝ

**ELTRUN**

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

# Κατηγορίες που πρωτοστάτησαν το 2017

Ξοδεύτηκαν τα περισσότερα χρήματα

Ταξιδιωτικές υπηρεσίες

Καταλύματα



Πραγματοποιήθηκαν οι περισσότερες παραγγελίες

Εισιτήρια

Έτοιμο φαγητό

Ταξιδιωτικές υπηρεσίες



Μεγαλύτερη αύξηση Online αγορών

Έτοιμο φαγητό

Εισιτήρια

Βιταμίνες/  
Συμπληρώματα  
Διατροφής



# Σημαντική αύξηση το 2017: Νέοι αγοραστές, πιο ώριμοι και πιο Ελληνοκεντρικοί

## Έναρξη Αγορών

**2/10** online  
καταναλωτές έναρξη  
Online αγορών το 2017

**1/10** online  
καταναλωτές έναρξη  
Online αγορών το 2016

% αγοραστών που  
πραγματοποιούν Online (50%  
αγορών)

**31%** πραγματοποιούν  
ψηφιακά 1 στις 2 συνολικές  
αγορές τους (2017)

**29%** πραγματοποιούν  
ψηφιακά 1 στις 2 συνολικές  
αγορές τους (2016)

**25%** πραγματοποιούν  
ψηφιακά 1 στις 2 συνολικές  
αγορές τους (2015)

**9%** πραγματοποιούν

ψηφιακά 1 στις 2 συνολικές  
αγορές τους (2014)

Αγορά από  
ελληνικά  
e-shops

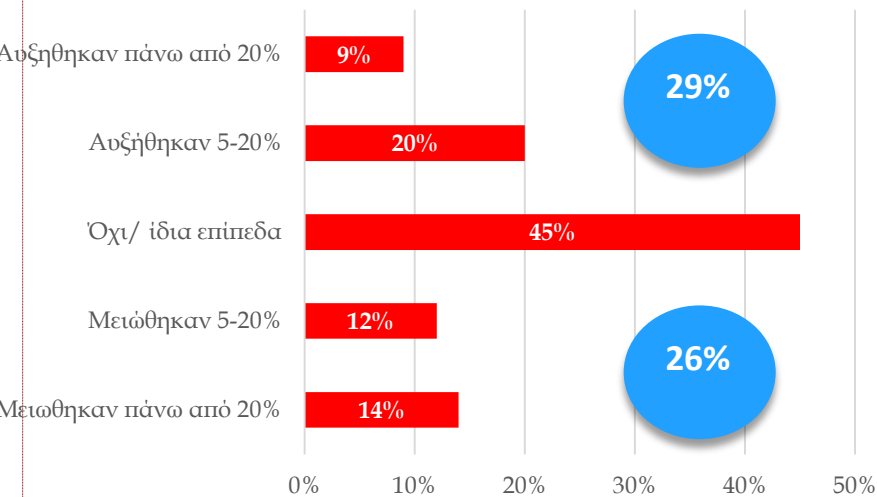
**7/10** πάνω από  
το **80%** των αγορών  
σε ελληνικά e-shops  
(2017)

**6/10** πάνω από  
το **80%** των αγορών  
σε ελληνικά e-shops  
(2016)

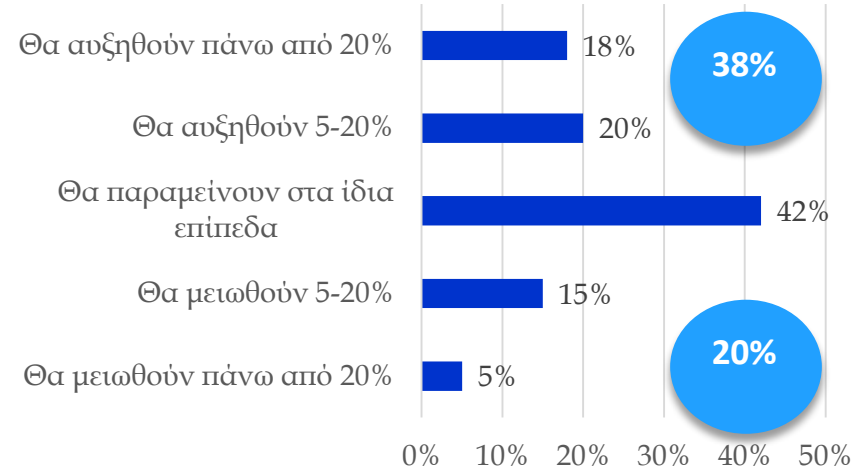
**5/10** (2015)

# Αύξηση των Online αγορών το 2018

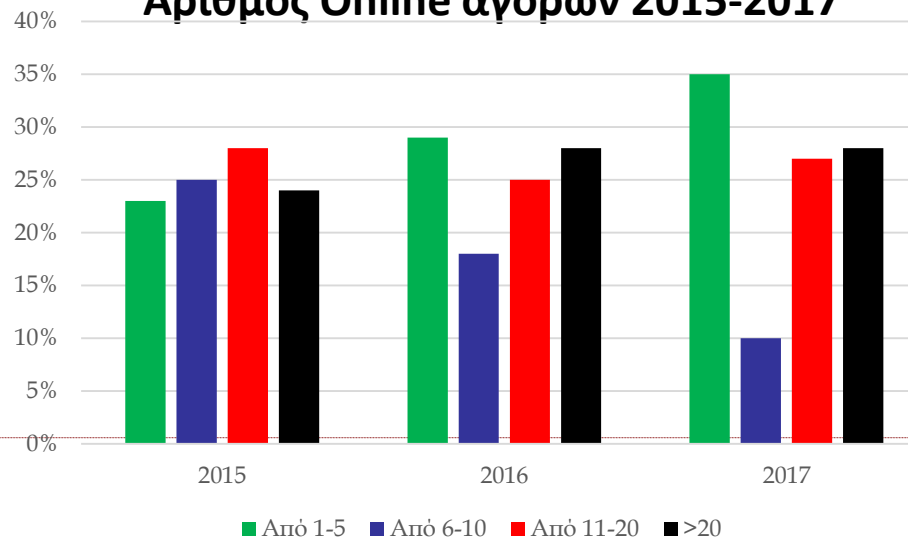
## Σύγκριση spending 2016-2017



## Σύγκριση spending 2017-2018

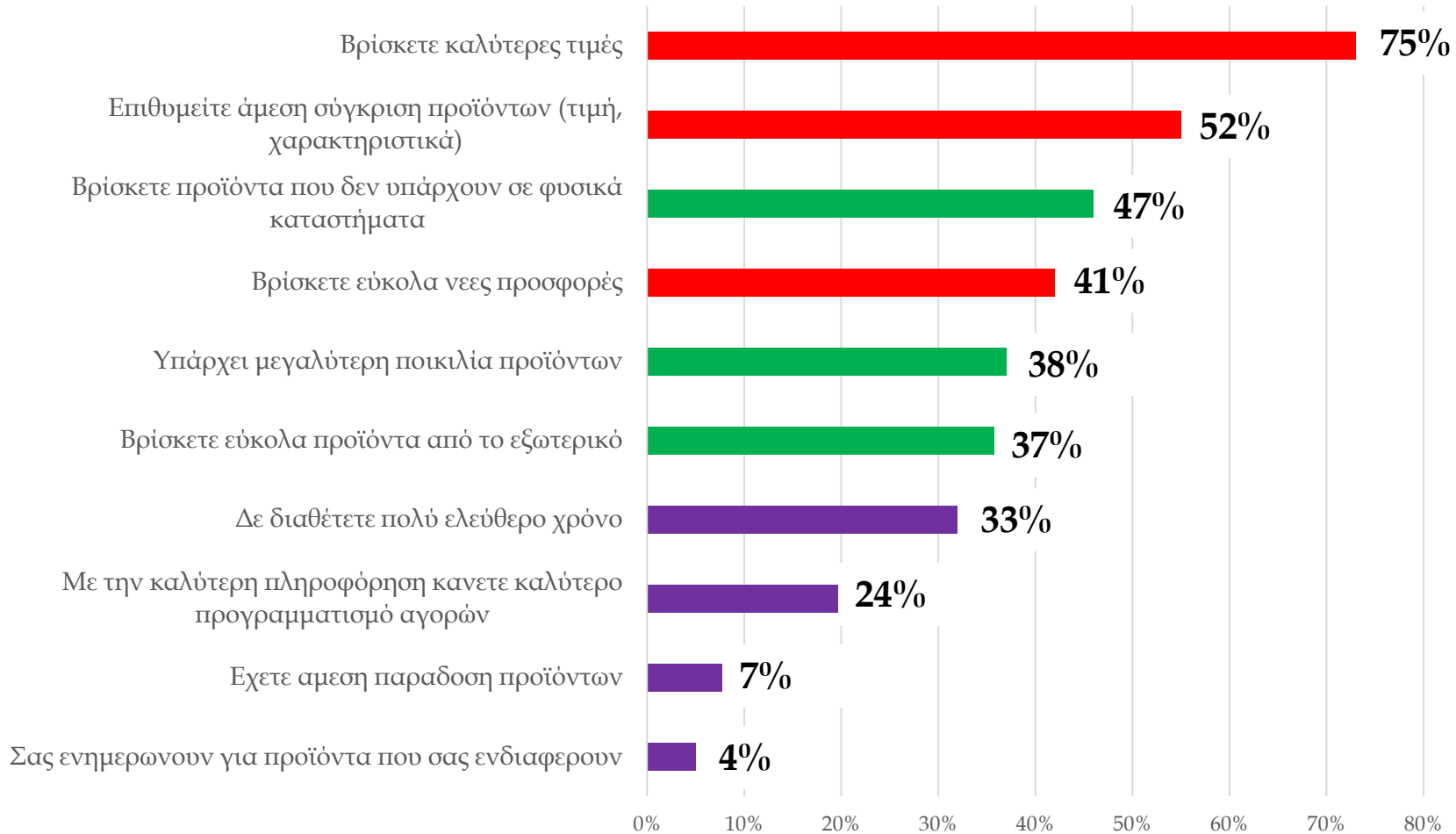


## Αριθμός Online αγορών 2015-2017





# Γιατί αγοράζουν online



Τιμές/  
Προσφορές

Εύρεση /  
Γκάμα

Διαδικασία  
/ Χρόνος

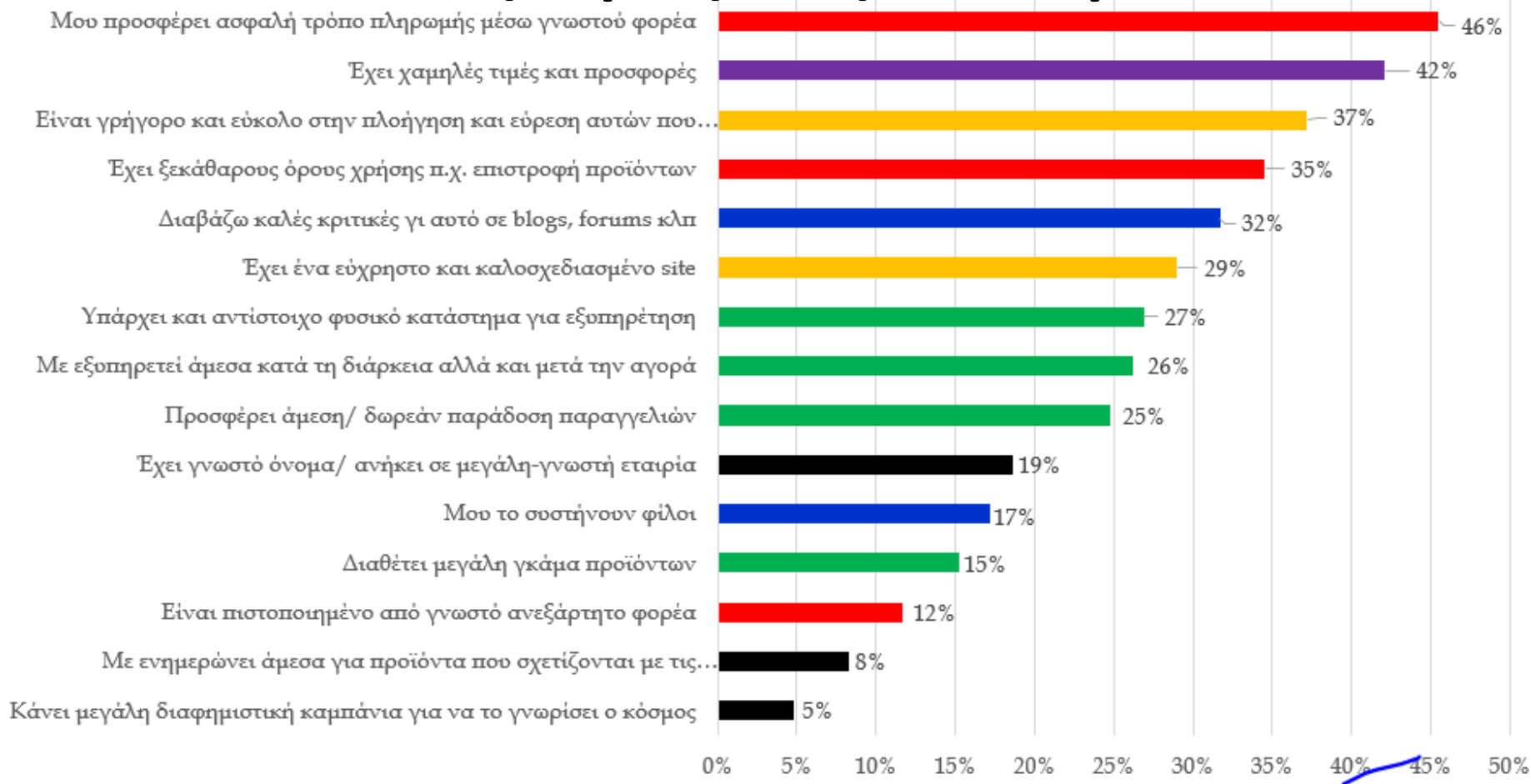


ΕΦΑΓΓΗΡΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ELTRUN**

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

# Ένα ηλεκτρονικό κατάστημα το εμπιστεύονται και τους κερδίζει ως πελάτη όταν:



Ασφάλεια/  
Πιστοποίηση

Εξυπηρέτηση  
/ Προϊόντα

Site (Γρήγορο  
/ Εύχρηστο

Τιμές/  
Προσφορές

Κριτική/  
Συστάσεις

Branding /  
Διαφήμιση



# Υπερέχουν πλέον οι κάρτες στις πληρωμές



64%



17%

E-Wallets



57%



9%



42%

# Σοβαρή Πολυκαναλική συμπεριφορά

Ψηφιακό Μάρκετινγκ

Ψάχνουν Online - Αγοράζουν  
Offline

Πελατοκεντρικότητα για brands

**1/2** ΤΩΝ  
συνολικών  
φυσικών  
αγορών

Show-Rooming

**1/5** ΤΩΝ  
συνολικών  
Online  
αγορών

Ψάχνουν offline- Αγοράζουν  
online

Omni-channel για καταστήματα

# Χαμηλό Loyalty και μέγεθος καλαθιού

Το **65%** των online αγοραστών δηλώνει ότι **1 στις 2 αγορές** του πραγματοποιείται σε κατάστημα που επισκέφθηκε μόνο **1 φορά** μέσα στον χρόνο

Το **80%** των online αγοραστών δηλώνει ότι το καλάθι τους περιλαμβάνει συνήθως **1-4** προϊόντα



# Ταυτότητα Έρευνας

**Διάρκεια:** Οκτώβριος – Νοέμβριος 2017

**1300 online Ερωτηματολόγια**

**Εταιρείες που υποστήριξαν**

