

IV Estudio Confianza Online y **Showroomprive** sobre la Confianza de los Españoles en la Compra de Moda Online



showroomprive.com

IV Estudio Confianza Online y Showroomprive sobre la Confianza de los Españoles en la Compra de Moda Online

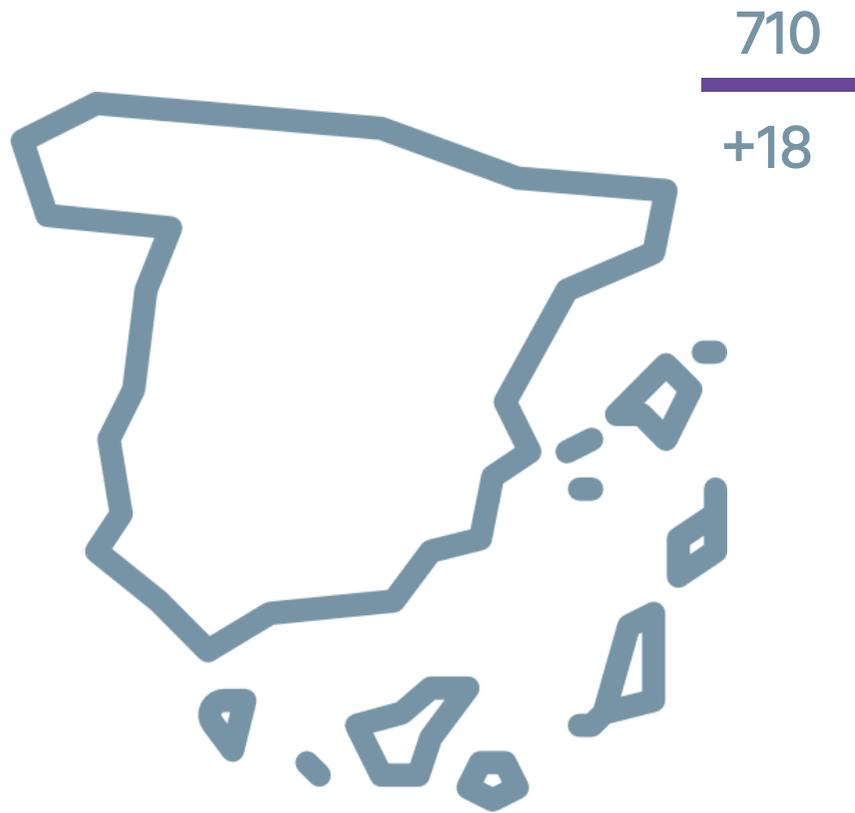
Por cuarto año consecutivo y tras los buenos resultados obtenidos en las pasadas ediciones, **Confianza Online** y **Showroomprive** han colaborado de nuevo en la elaboración del estudio anual sobre la Confianza de los Españoles en las Compras de Moda Online.

Para analizar uno de los sectores más potentes del comercio electrónico nacional, en esta ocasión el estudio se ha dividido en dos áreas que nos permitirán, por un lado, trazar un perfil más preciso del consumidor tipo de moda online, profundizando a la vez en los aspectos que incrementan su confianza a la hora de comprar online.

La primera parte orientada al análisis del comportamiento online del consumidor nos dará la visión de quién es, cómo toma o completa sus decisiones de compra, qué tipo de productos adquiere y los dispositivos que utiliza, entre otros puntos. Como novedad también se mide la implantación de las estrategias de venta omnicanales en sus hábitos de compra y el grado de satisfacción con la entrega de productos, teniendo en cuenta también el momento post venta, como una de las mejores formas de fidelizar al consumidor.

En lo que respecta a la **Confianza**, el segundo apartado del estudio mide la evolución del grado de fiabilidad **que los compradores online otorgan al comercio electrónico**. Como indicadores de cuáles son los aspectos que tienen en cuenta a la hora de elegir una página web se utilizan principalmente la presencia de Sellos de calidad y sistemas de resolución de incidencias como el de Confianza Online.

Finalmente, el IV Estudio Confianza Online & Showroomprive sobre la confianza en la compra de moda online se ha realizado a una muestra representativa de la población española de 710 personas (54,51% hombres, 45,49% mujeres) durante el mes de octubre de 2018 mediante cuestionario online.



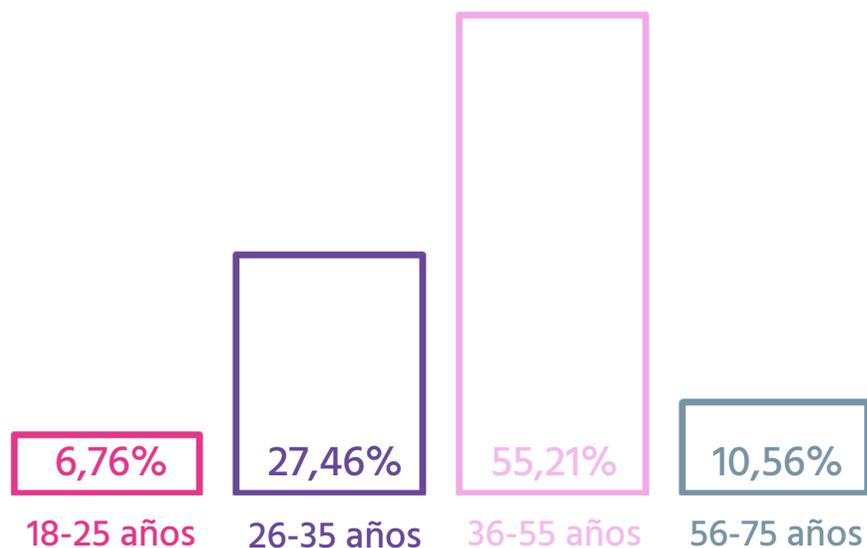
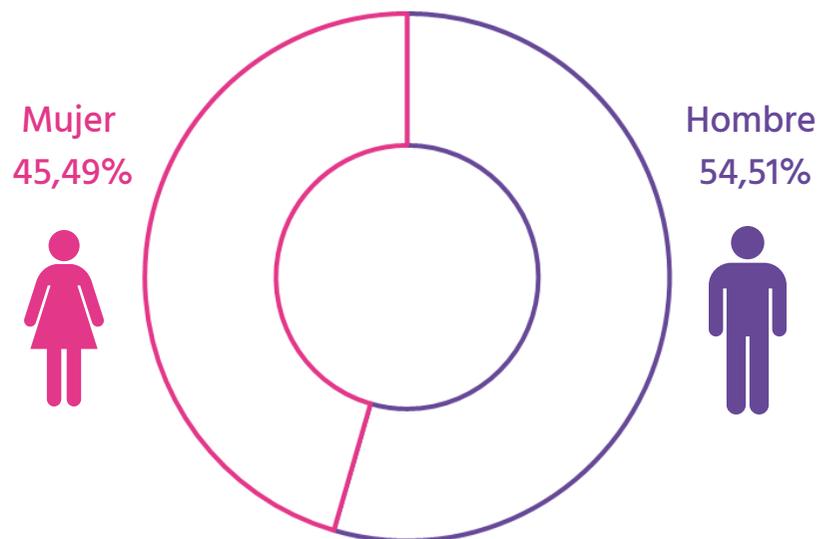
Personas residentes en España
mayores de 18 años

Ámbito Geográfico / Universo
España

Trabajo de Campo
Octubre 2018

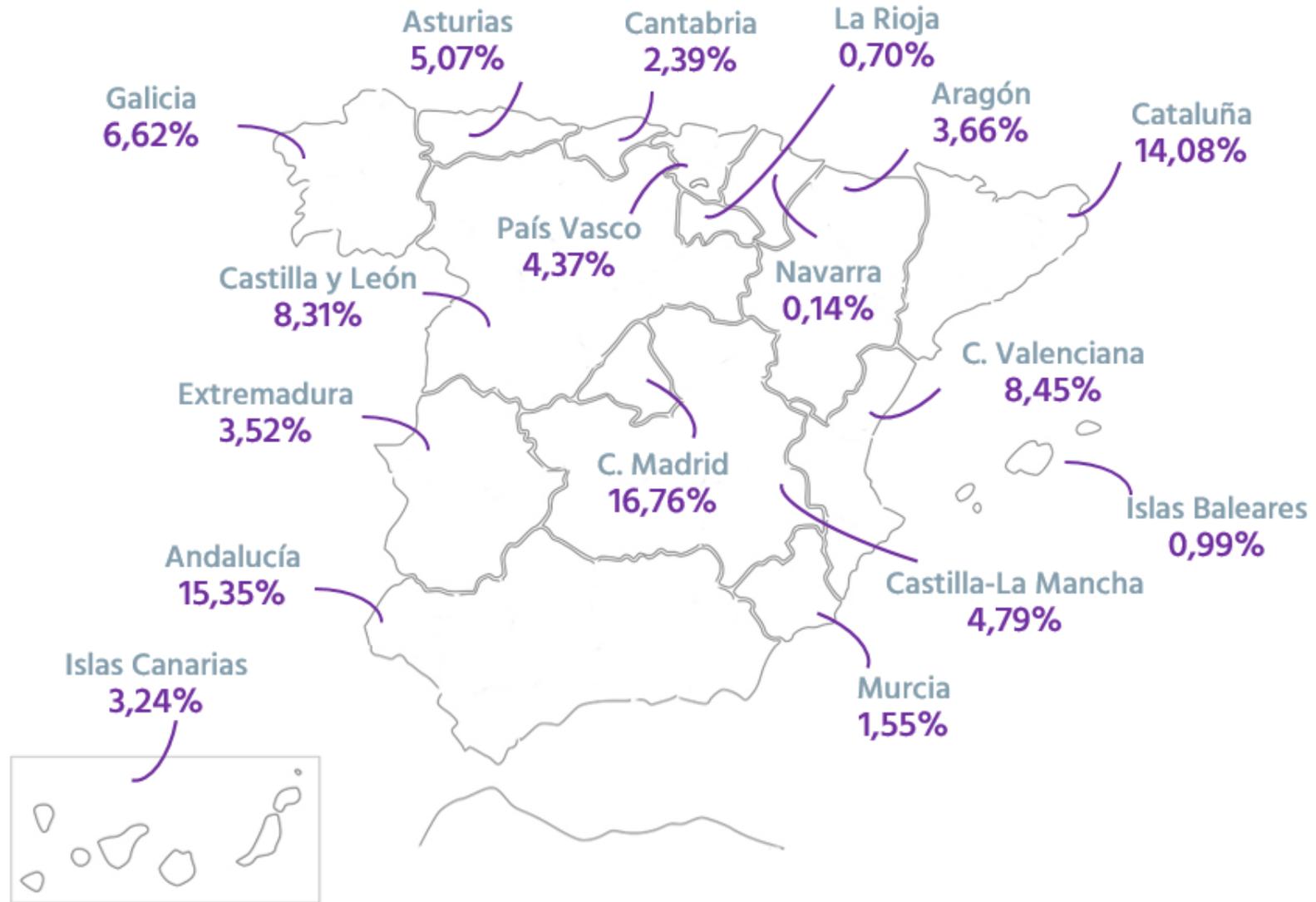
Muestra Obtenida
710 entrevistas

Indícanos tu sexo

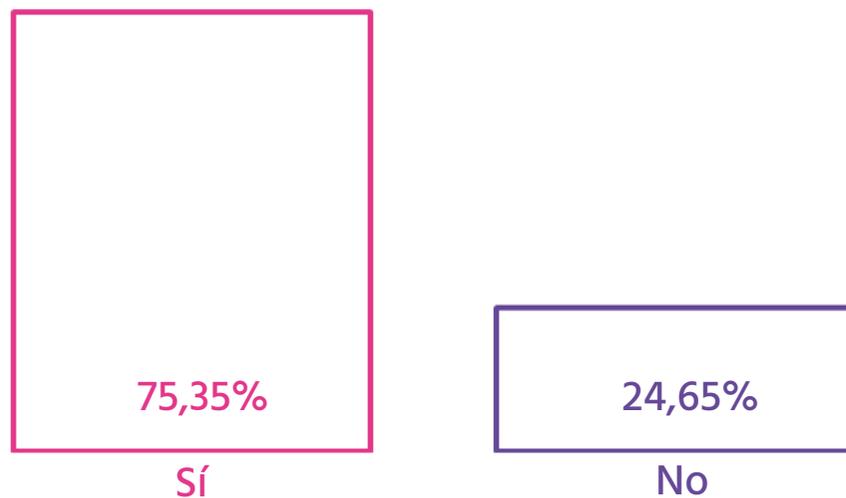
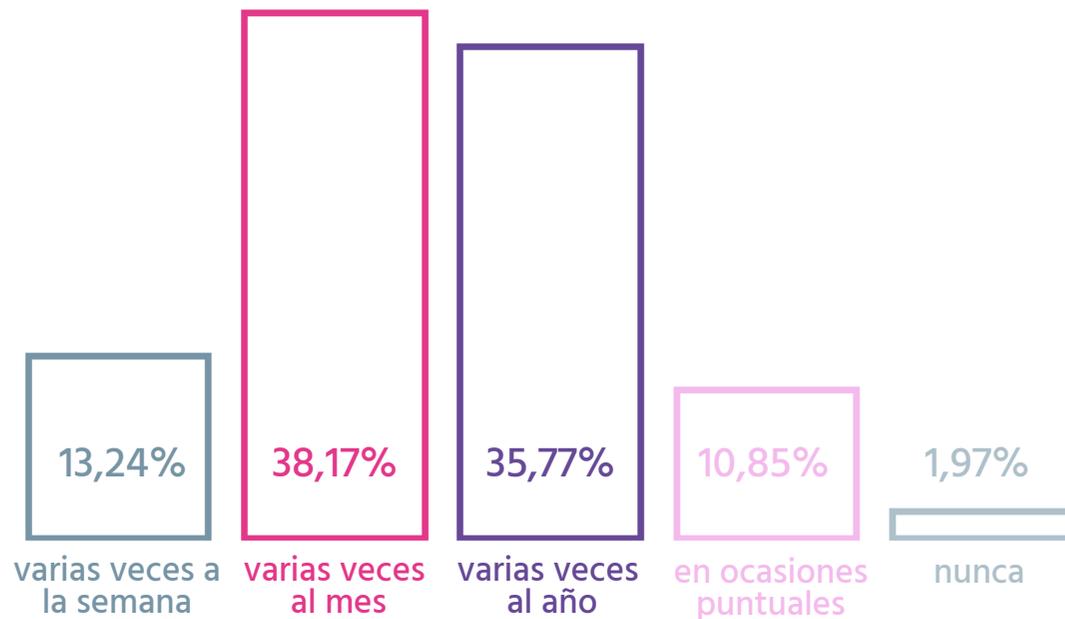


Señala la franja de edad en la que te encuentras

Indícanos la Comunidad Autónoma en la que resides

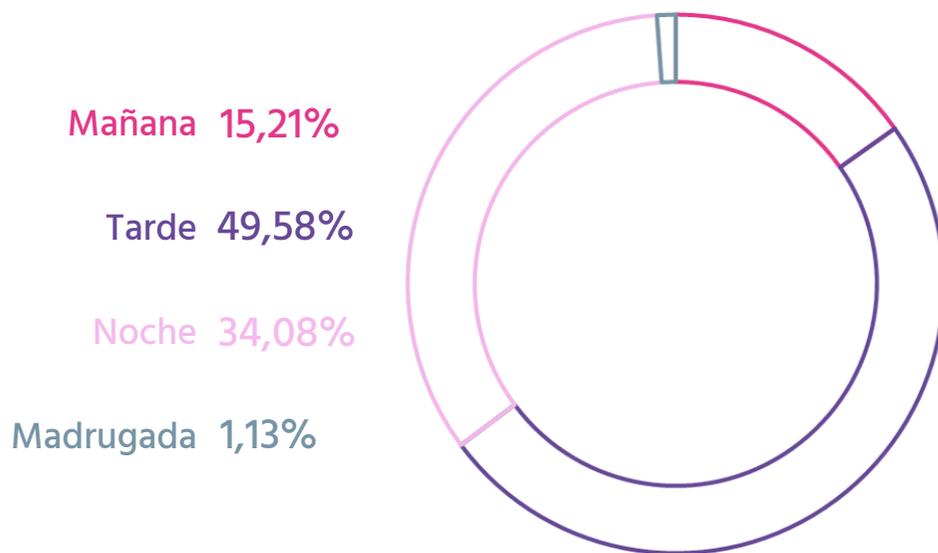
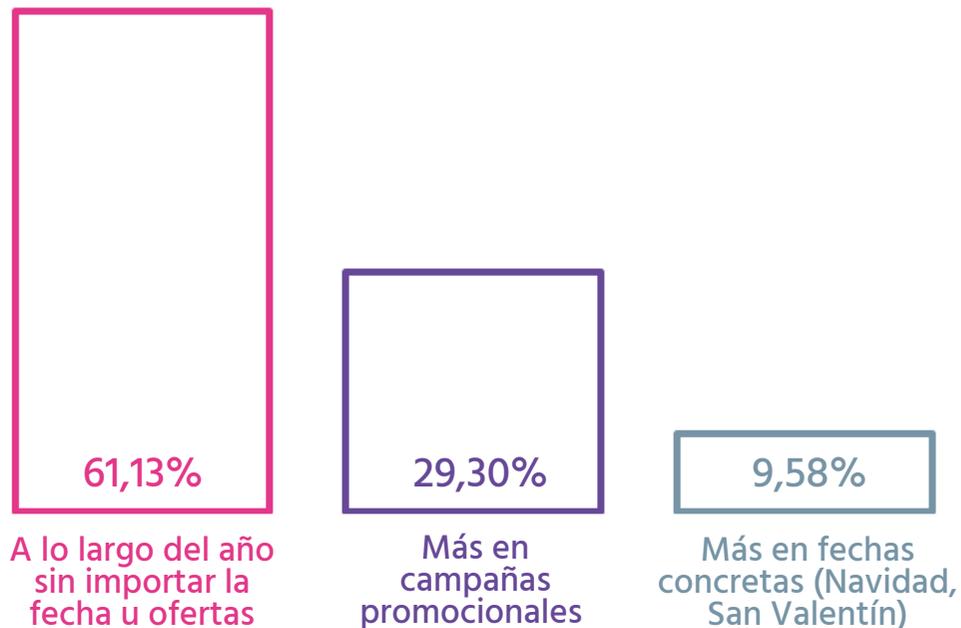


¿Con qué frecuencia has comprado online en el último año?



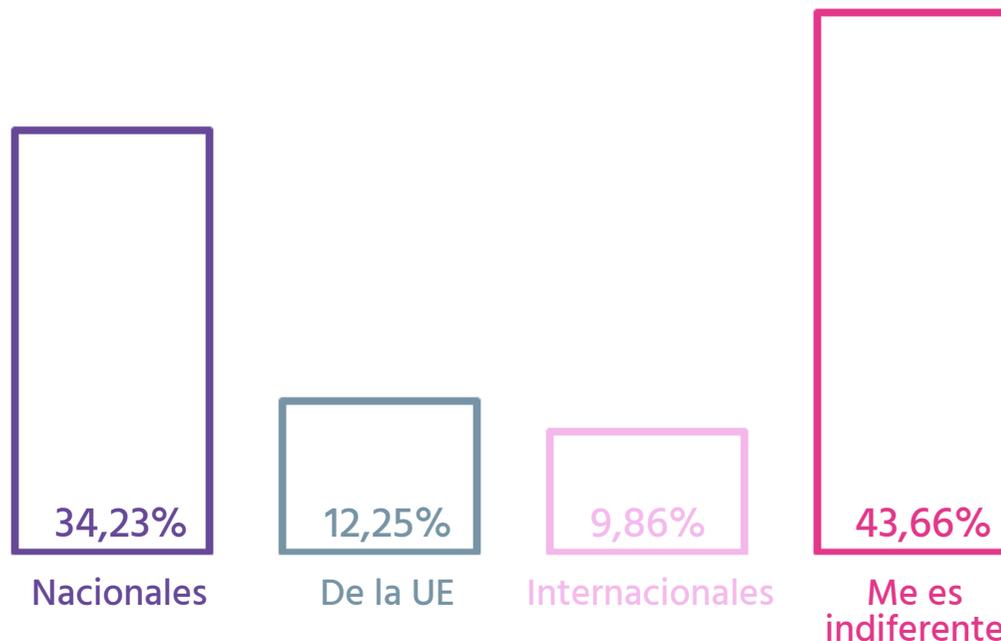
¿Has comprado más que el año anterior?

¿En qué momento del año sueles comprar más online?



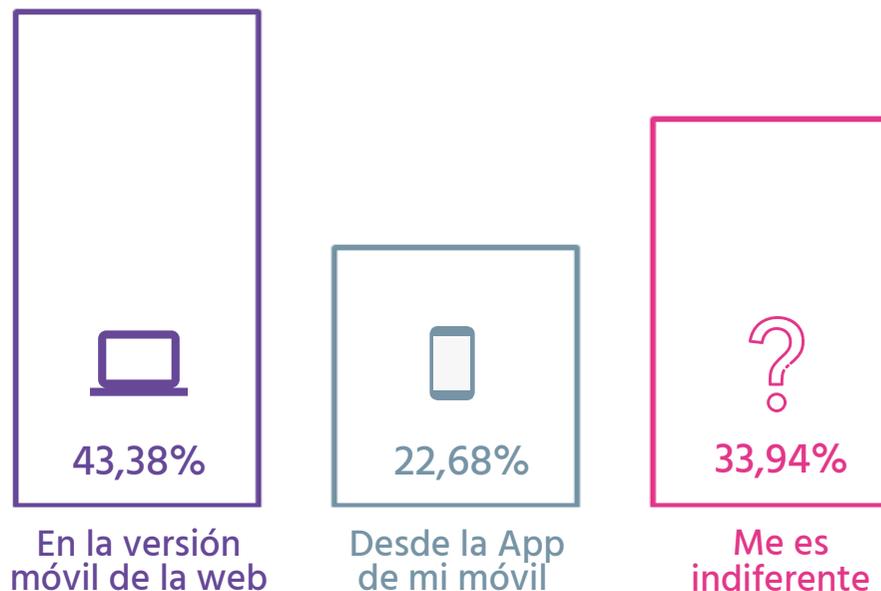
¿En qué momento del día sueles hacer tus compras?

¿Qué tipo de páginas web eliges?



¿Con qué dispositivos prefieres comprar moda online?

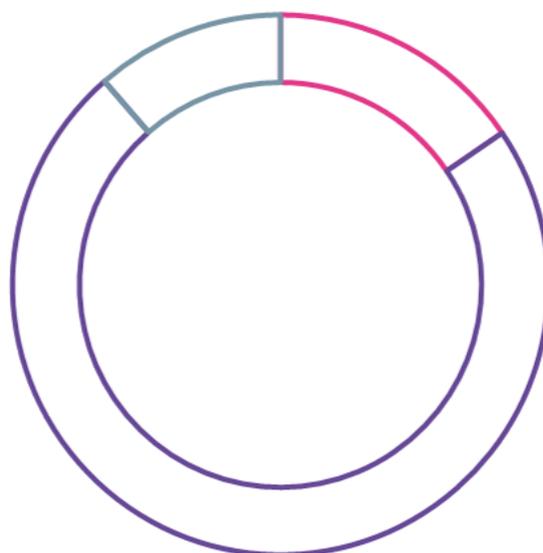
¿Desde dónde compras moda con el móvil?



73,10% Documentadas

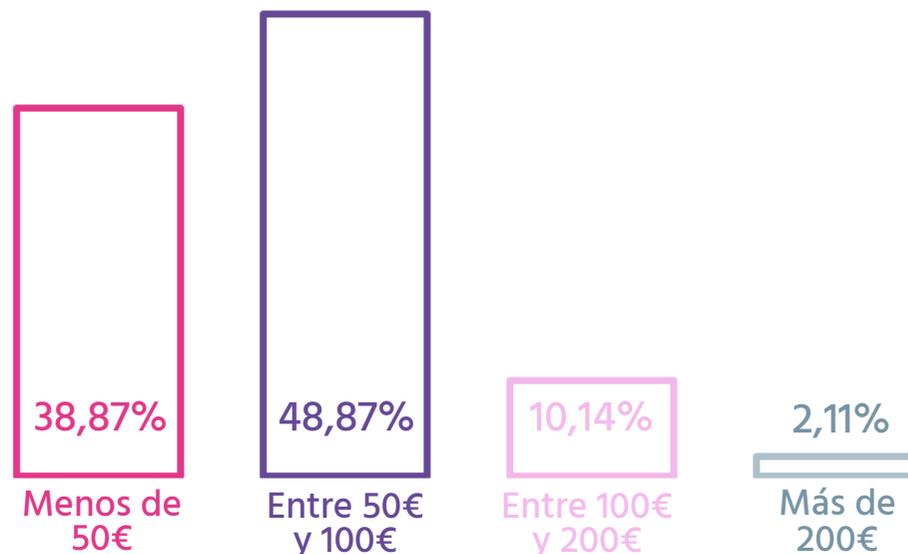
15,49% Impulsivas

11,41% Recomendadas



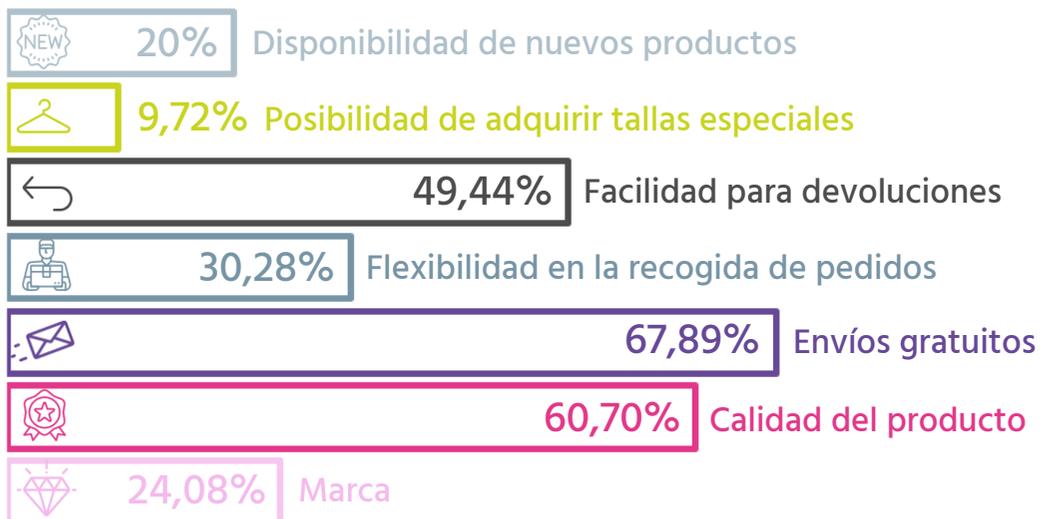
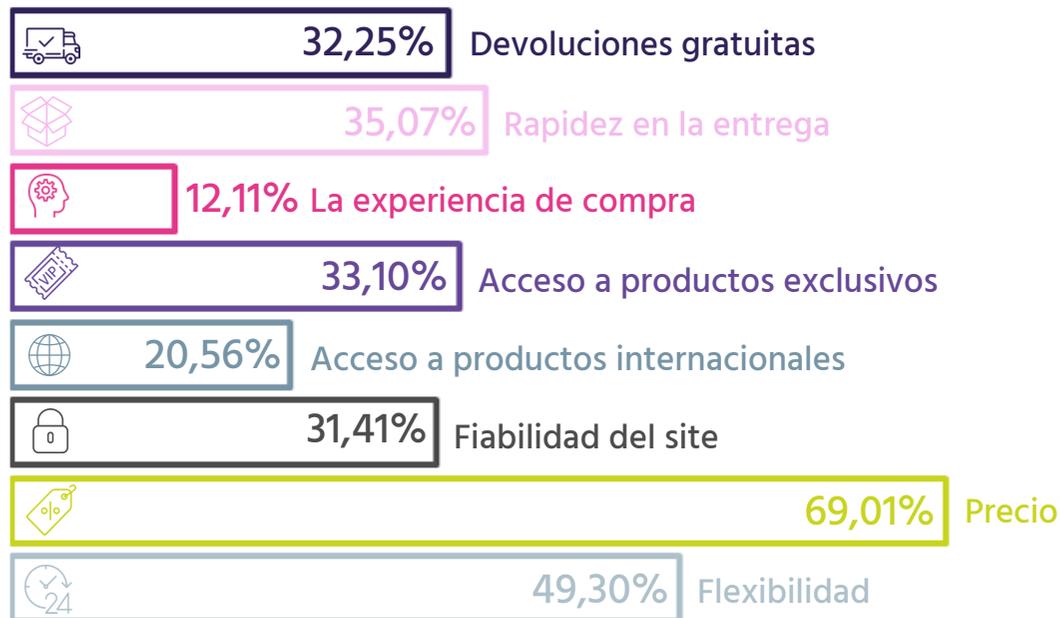
¿Cómo suelen ser las compras que realizas?

¿Cuál es tu ticket medio de gasto en compras online?



¿Qué medios de pago te ofrecen mayor confianza?

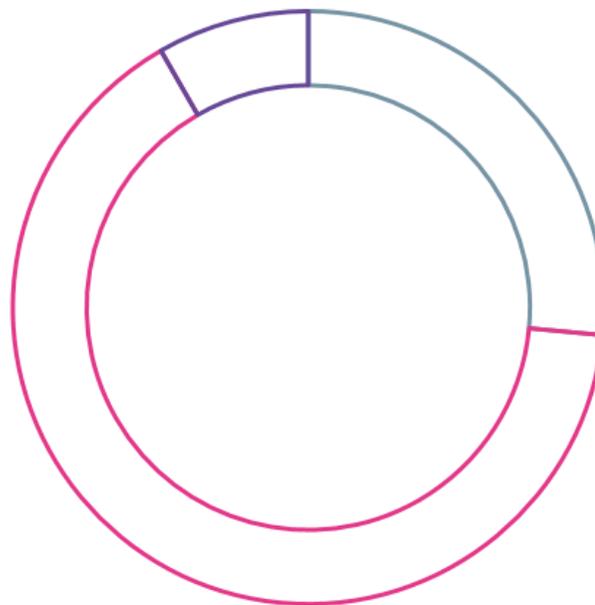
¿Qué es lo que más valoras de las compras online?*



* ¿Y cuándo compras moda online?

* Preguntas de múltiple respuesta

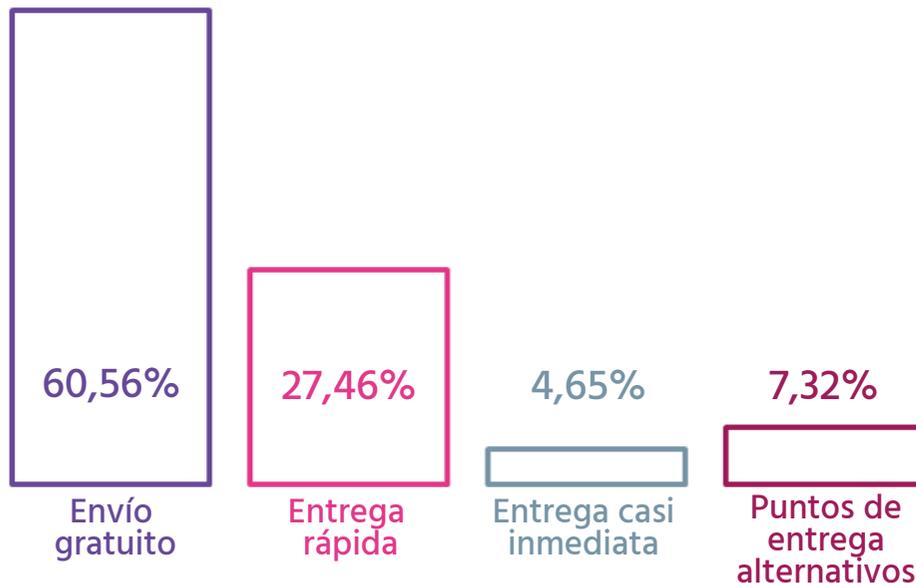
¿Estás satisfecho con el plazo de entrega de pedidos online?



Muy satisfecho 26,48% 👍 👍

Satisfecho 65,21% 👍

Mejorable 8,31% 👍 ?



¿Qué valoras más de la entrega de pedidos online?

¿Cuáles son los productos de moda que has comprado online en el último año? *

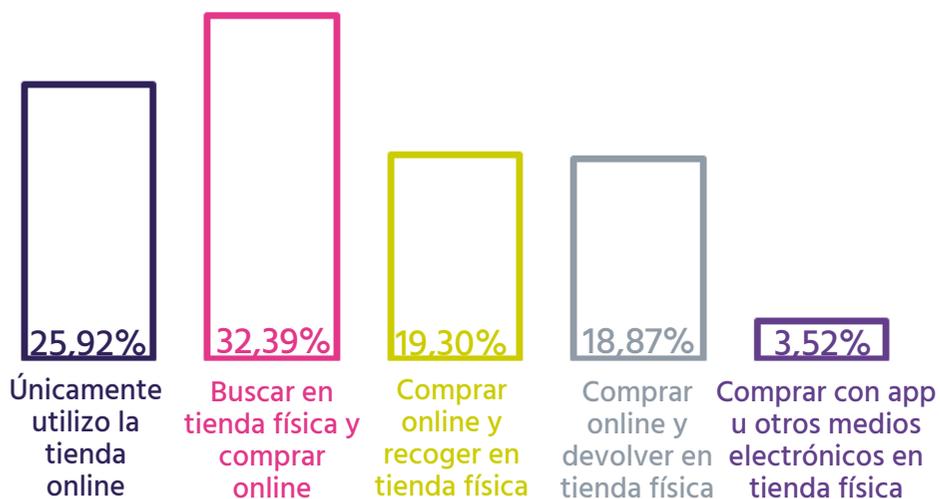
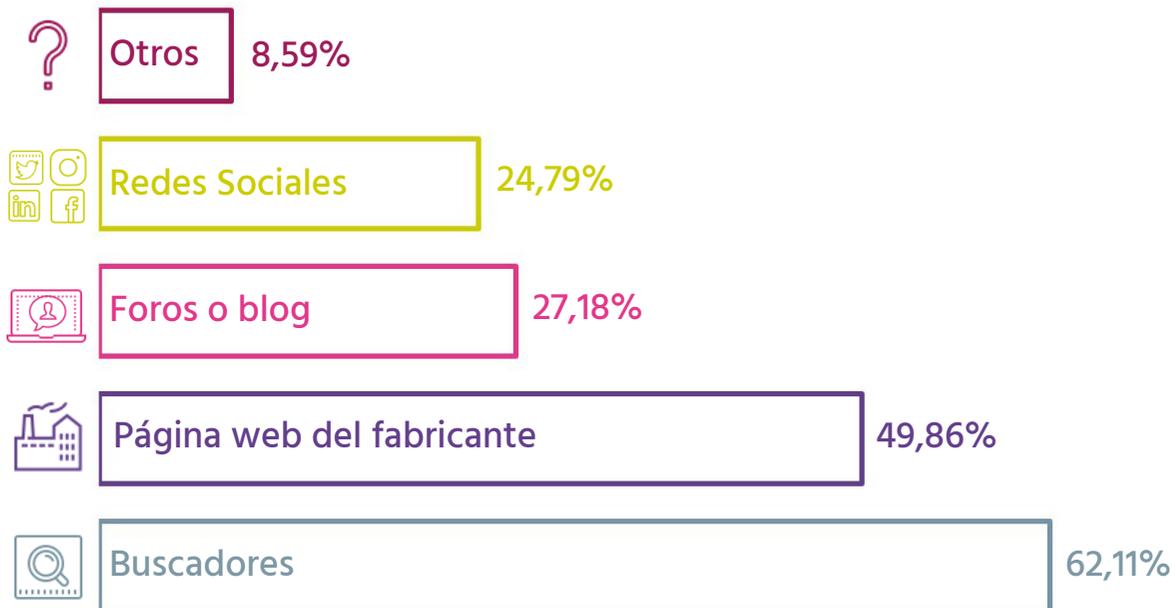


* ¿Qué tipo de artículos de moda has comprado en el último año?

* Preguntas de múltiple respuesta

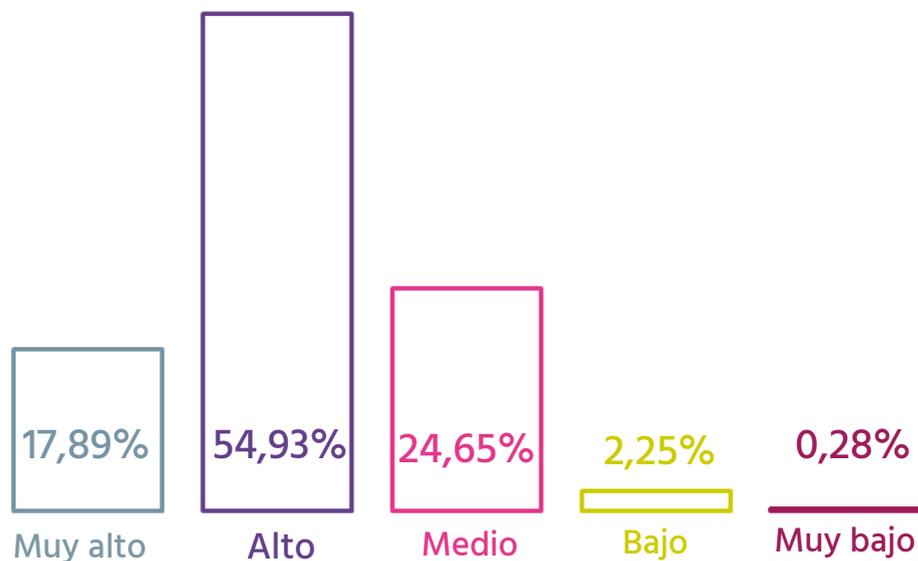
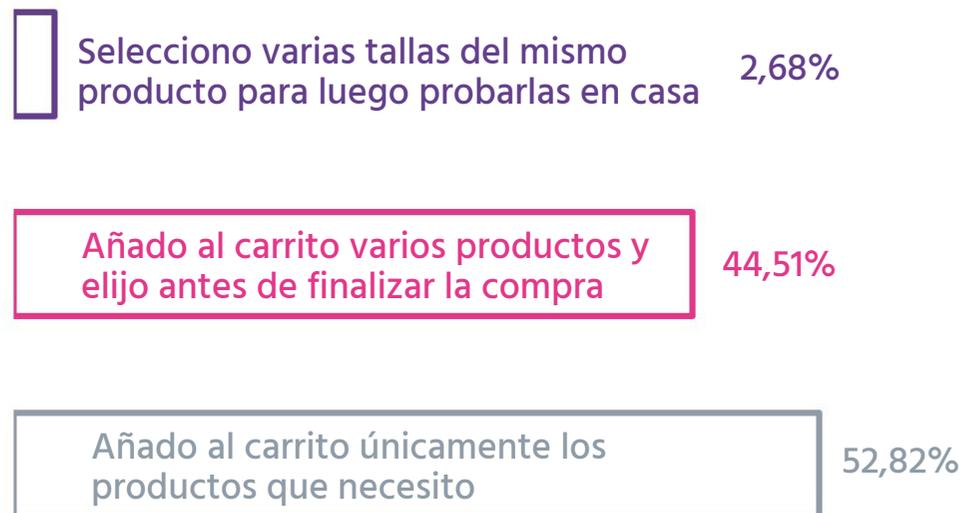
¿Qué canales de información utilizas antes de comprar productos de moda?*

* Pregunta de múltiple respuesta



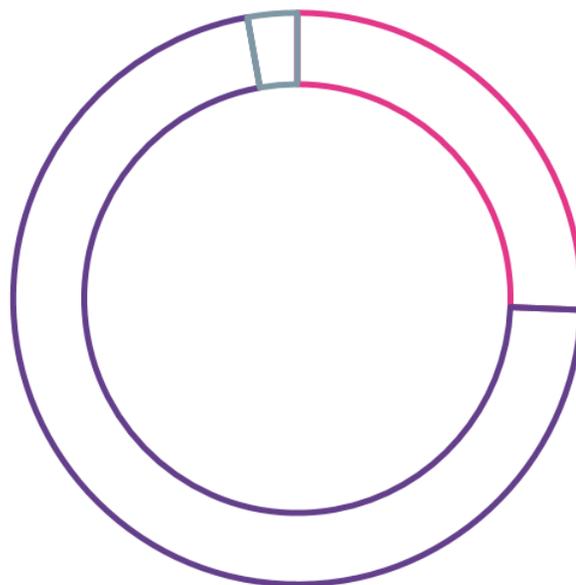
Si la tienda online dispone también de tienda física ¿qué prefieres?

¿Cuál es tu comportamiento en las compras de moda online?



¿Qué grado de Confianza tienes en el Ecommerce?

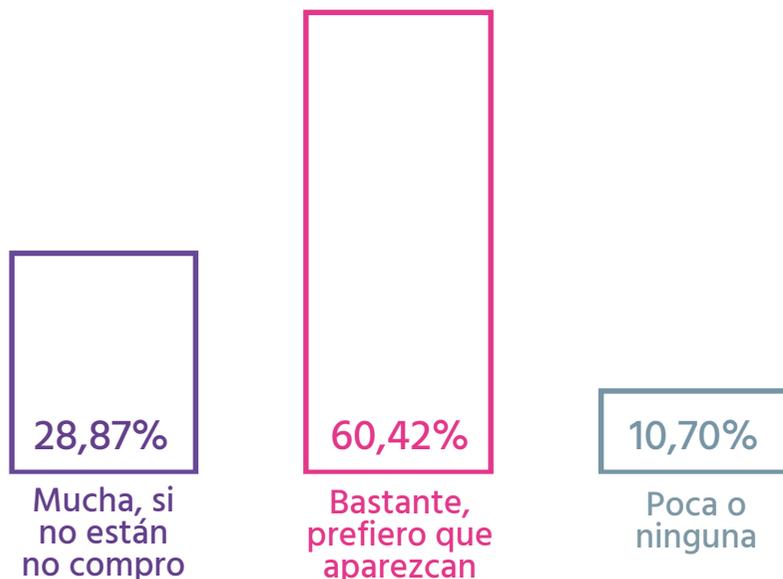
¿Confías más en la compra online que el año pasado?



Confío + 25,63%

Confío 71,55%

Confío - 2,82%



¿Qué importancia das a Sellos como el de Confianza Online cuando compras online?

¿Qué aspectos te aportan más confianza y seguridad cuando compras online? *

* Pregunta de múltiple respuesta

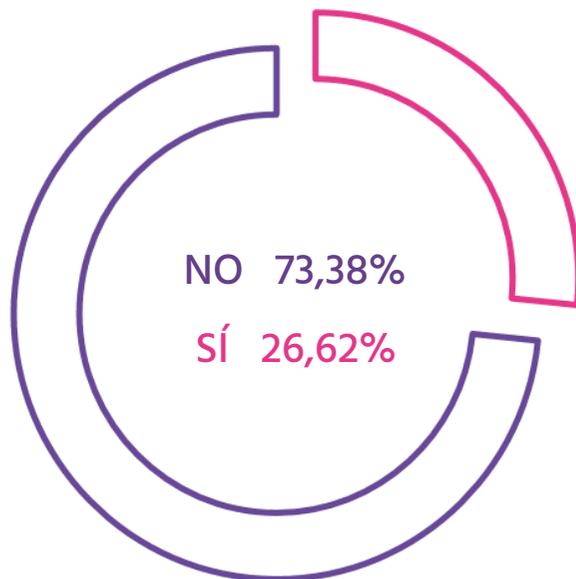
Que esté identificada/ fácil contactar 45,63%

Que muestre opiniones de otros compradores 51,13%

Que aporte sellos o certificados de Confianza 64,08%

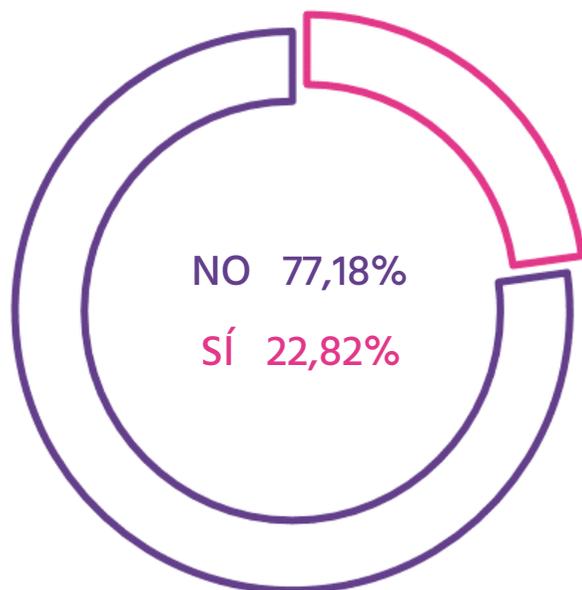
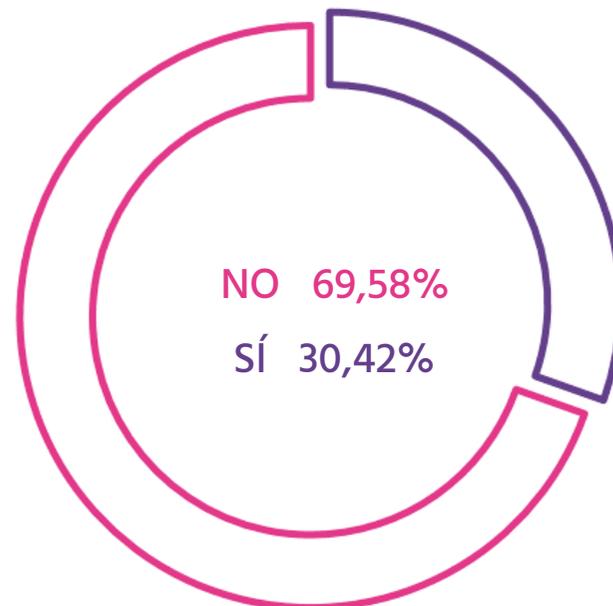
Marca 32,68%

Diseño web 18,03%



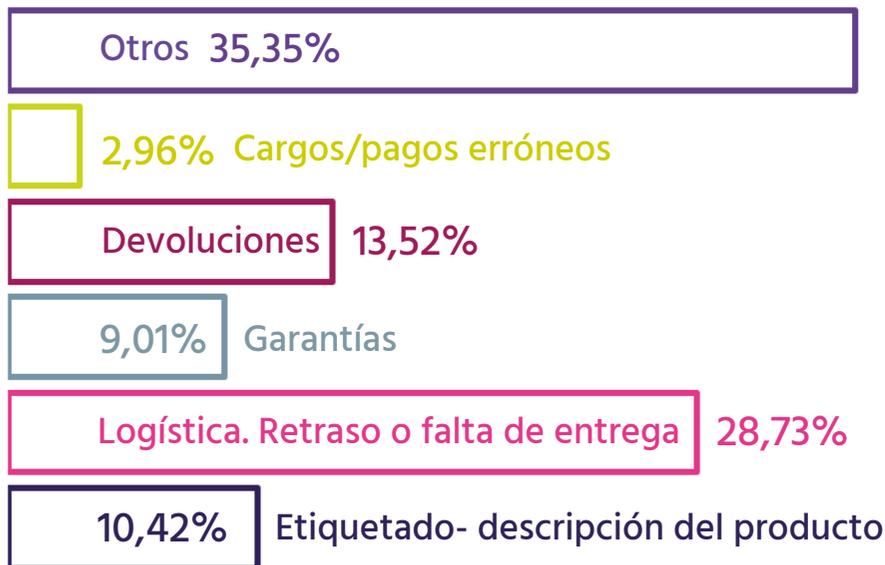
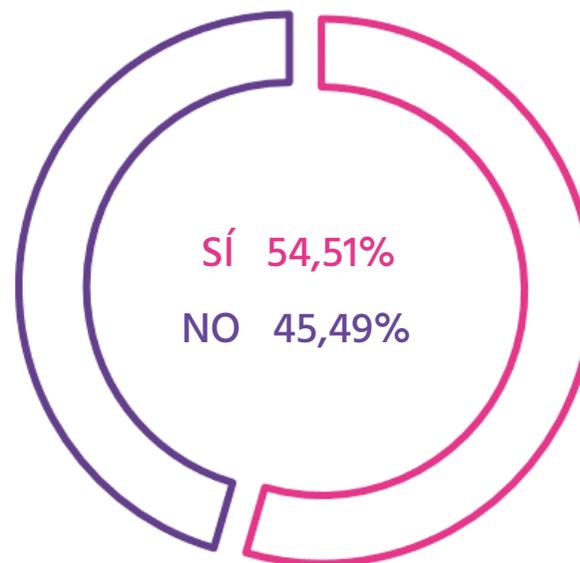
¿Has tenido incidencias en tus compras online en el último año?

¿Has tenido alguna incidencia comprando moda online?



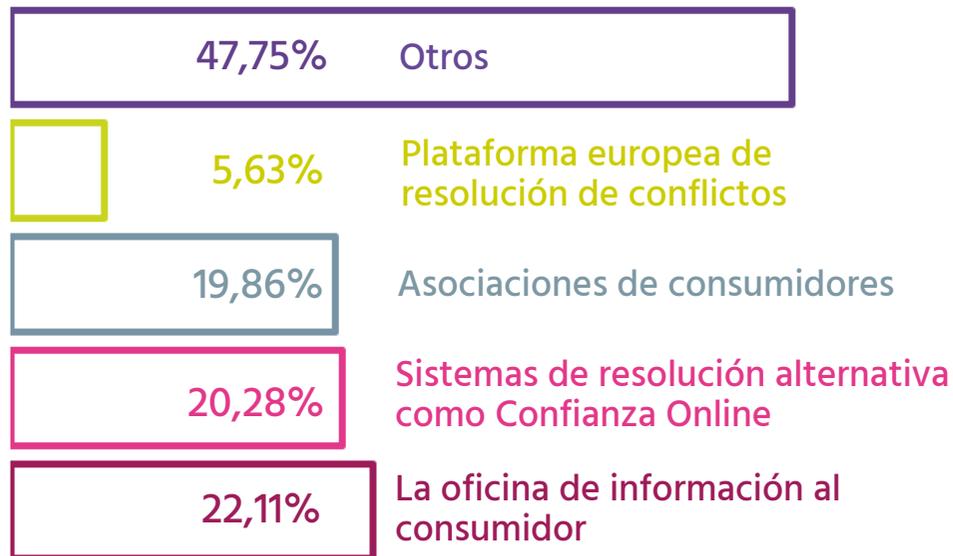
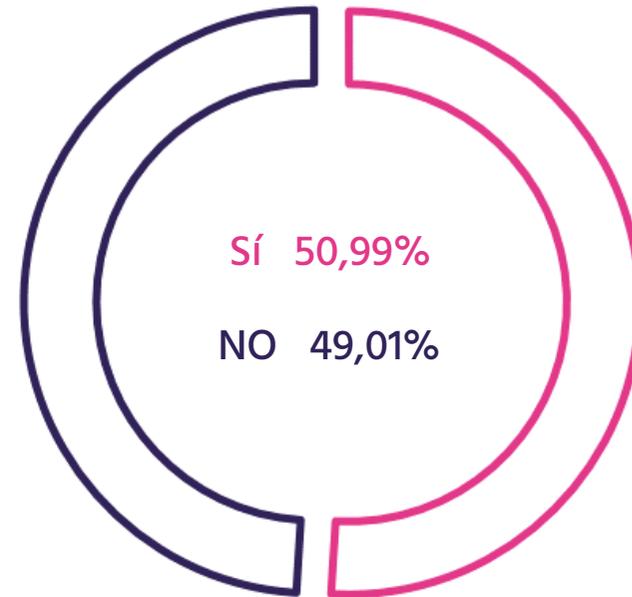
¿Esa incidencia fue en una web con el Sello de Confianza Online?

¿Has repetido compra si dicha web tenía el Sello?



¿Cuál ha sido el principal motivo de la incidencia?

¿Sabes que sellos como el de Confianza Online actúan como mediadores?

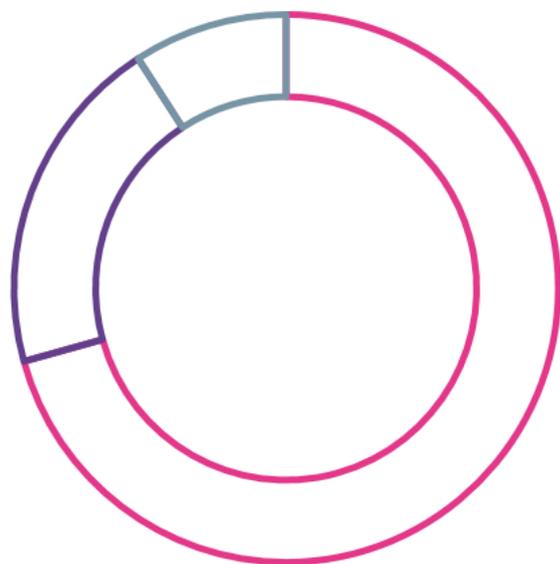
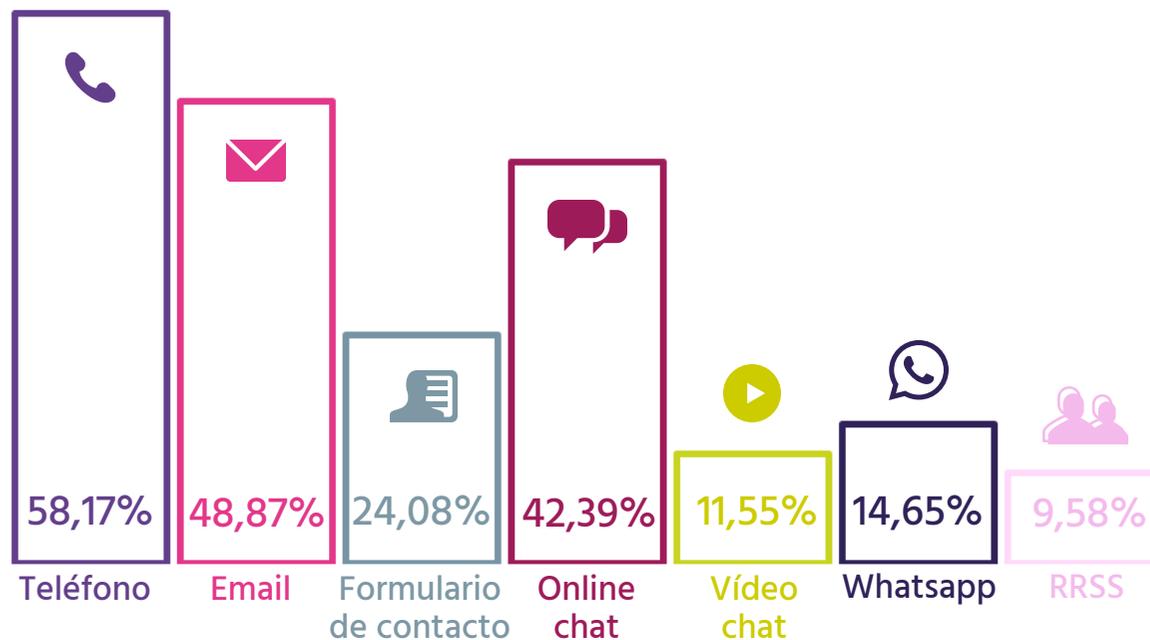


* ¿Qué servicios has utilizado para resolver la incidencia?

* Pregunta de múltiple respuesta

¿Qué canales de Atención al Cliente te generan mayor Confianza? *

* Pregunta de múltiple respuesta



¿De qué manera te influyen las opiniones de otros compradores ?

Para más información escribenos a

Confianza Online: comunicacion@confianzaonline.es

Showroomprive: comunicacion@showroomprive.net



showroomprive.com