



ŚWIĘTA W E-COMMERCE – RAPORT CENEO.PL

GRUDZIEŃ 2010

SPIS TREŚCI

Wstęp	3
Okres przedświąteczny – najlepszy czas dla e-commerce	4
Kiedy kupujemy prezenty pod choinkę?	6
Kobiety wydają mniej na jeden prezent, ale kupują ich więcej	7
Jak radzą sobie e-sklepy podczas gorączki przedświątecznych zakupów?	9
Boże Narodzenie 2010 – ile będzie nas kosztować?	11
Wymarzone prezenty nie należą do najtańszych	12
Wskazówki dla kupujących on-line	13
Podsumowanie	15
O Ceneo	16
Kontakt dla mediów	16

WSTĘP

Przedstawiamy Państwu raport, którego celem jest przybliżenie tematyki zakupów przedświątecznych w sklepach internetowych.

Na podstawie przeprowadzonej wśród użytkowników Ceneo.pl ankiety podjęliśmy próbę odpowiedzi na pytanie o preferencje zakupowe Polaków w okresie przedświątecznym – **odpowiedzi udzieliło 2 648 osób**. Zapytałyśmy użytkowników o ich wymarzone prezenty, o to ile wydadzą w tym roku pieniędzy na zakupy przedświąteczne a także o to kiedy tak naprawdę kiedy dokonują zakupów.

Raport wzbogaciłyśmy także o cenny punkt widzenia sprzedawców internetowych, którzy dzielą się swoimi doświadczeniami z zakresu przygotowania sklepu do tego gorącego okresu.

Życzymy miłej lektury!

Anna Jasińska, Weronika Boruń

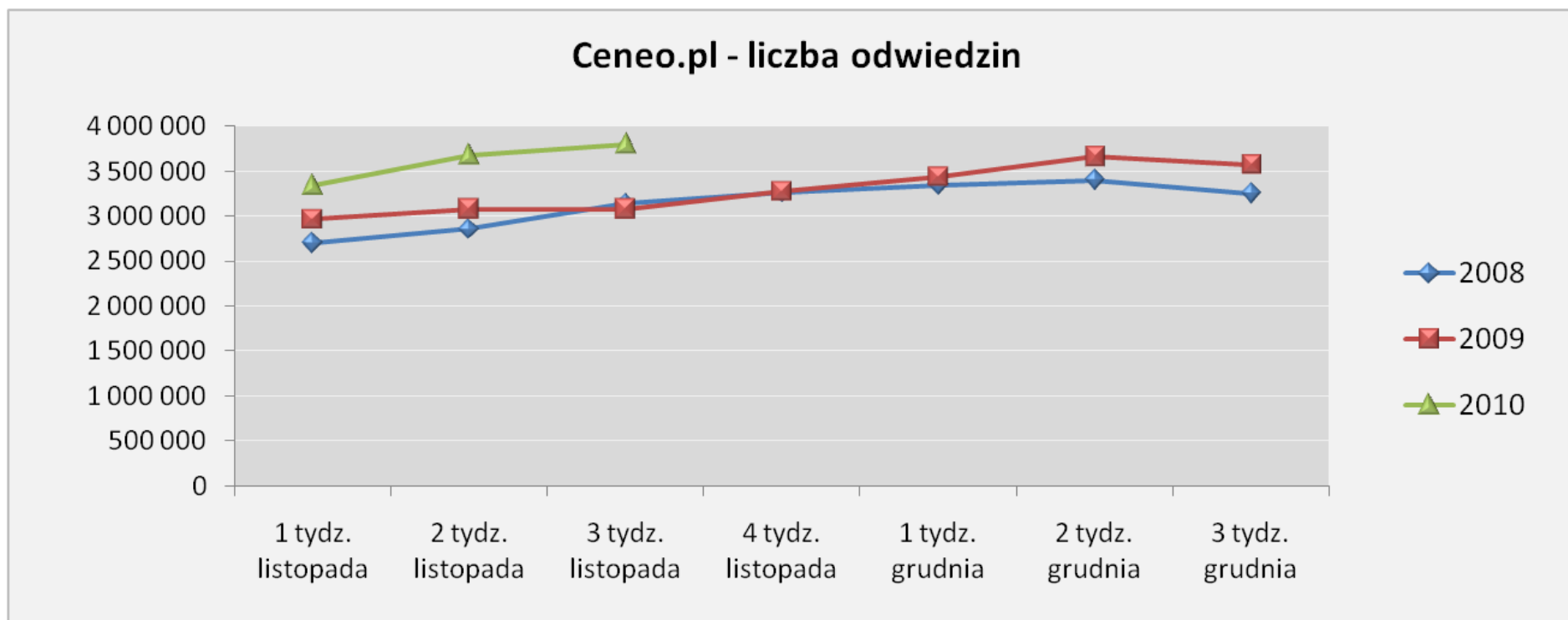
Ceneo.pl



OKRES PRZEDŚWIĄTECZNY – NAJLEPSZY CZAS DLA E-COMMERCE

Serwisy z branży e-commerce przed Świętami Bożego Narodzenia mają najlepszy czas w roku. Użytkowników robiących zakupy przybywa, a obroty sklepów rosną dynamicznie. Bywa, że 30% rocznego obrotu firmy przypada na okres przedświąteczny.

W e-biznesie gorączka przedświąteczna zaczyna się nieco wcześniej niż w sklepach tradycyjnych. Już na początku listopada widać znaczące ożywienie. Pokazuje to wzrost użytkowników odwiedzających porównywarke Ceneo. Ożywienie zaczyna się już w pierwszej dekadzie listopada. Na przykładzie lat 2008 i 2009 widać, że stopniowy wzrost zaczyna się w okolicy 7-8 listopada. Także



w tym roku w tych dniach słupki wyraźnie zaczęły rosnąć.

Apogeum gorączki przedświątecznej w latach poprzednich na drugą dekadę grudnia. Wtedy to serwis Ceneo

przeżywa prawdziwe oblężenie. W 2008 roku Ceneo rekord odwiedzin zanotowało 15 grudnia, a w 2009 – 14 grudnia.

Sandra Badzińska, Electro.pl:

W okres przedświąteczny wpisany mamy wzmożony ruch i mnóstwo promocji dla klientów. Staramy się nie tylko pozyskiwać nowych, choć przywiązujemy do tego dużą wagę, ale w szczególności nagradzać naszych stałych. Niektóre promocje, jak np. obniżka kosztów transportu zarezerwowane są właśnie dla nich. Spodziewamy się przynajmniej podwojenia ruchu w sklepie w stosunku do średniej z poprzednich miesięcy – jest tak co roku. Tutaj, od strony technicznej również jesteśmy, jak najlepiej przygotowani.

Wzmożony ruch i zainteresowanie dotyczy oczywiście całej branży RTV AGD w tym okresie, w Internecie zaczyna się już pod koniec października i trwa do ok. 15-17 grudnia a w przypadku sieci tradycyjnych sklepów okres ten przesuwają się nieco i koncentruje na grudniu – w szczególności między 10-24 grudnia.

Najpopularniejsze kategorie w tym okresie:

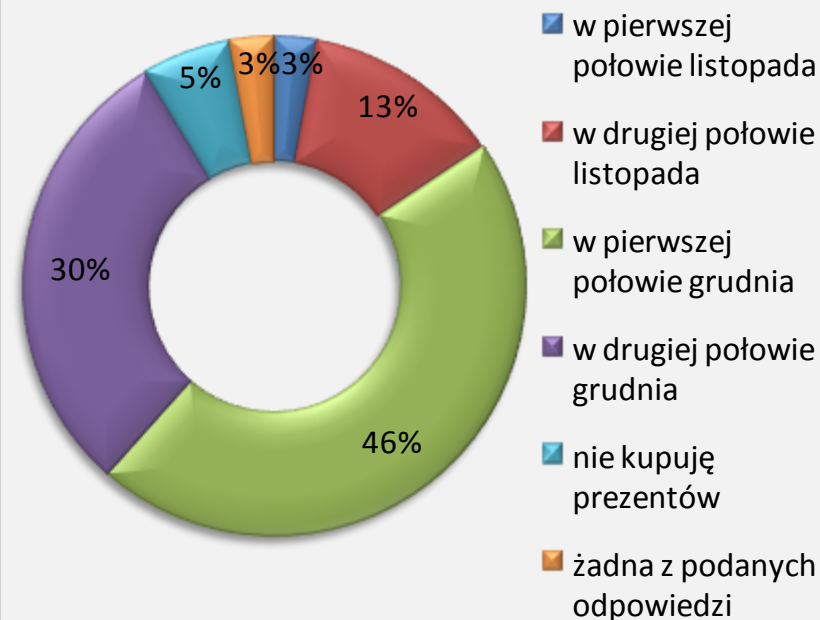
1. Telewizory
2. AGD Duże (zmywarki, lodówki, kuchnie)
3. Drobne RTV – mp3, konsole, netbooki, nawigacje
4. Drobne AGD (prostownice, golarki, blendery, parowary, ekspresy ciśnieniowe,
5. Pozostałe: Gry, filmy, audiobooki, wiertarki i wkrętarki

KIEDY KUPUJEMY PREZENTY POD CHOINKĘ?

Zarówno ruch na serwisie Ceneo, jak i tłok w galeriach handlowych wskazują na to, że gorączka przedświątecznych zakupów przypada na grudzień. Nie mamy w zwyczaju kupować prezentów bożonarodzeniowych z dużym wyprzedzeniem czasowym. Z ankiety przeprowadzonej wśród użytkowników Ceneo wynika, że najczęściej osób kupuje prezenty pod choinkę w pierwszej połowie grudnia – 46 %. Całkiem spora część ankietowanych zostawia zakup podarunków na ostatnią chwilę – 30% osób wskazało na drugą połowę grudnia.

Na listopadowe zakupy decyduje się zaledwie kilkanaście procent osób – w tym miesiącu raczej dopiero zastanawiamy się nad kupnem prezentów. Wśród odpowiadających jest też mała grupa osób, która w ogóle nie kupi prezentów pod choinkę – 5%.

Kiedy zazwyczaj kupuje Pan/Pani prezenty pod choinkę?



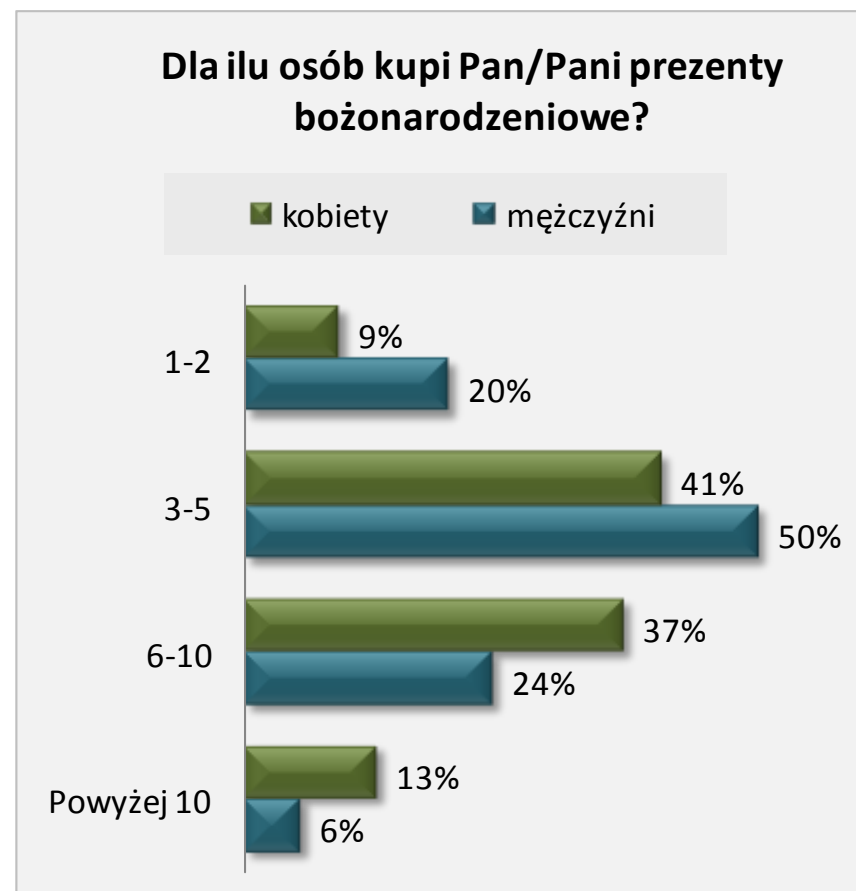
KOBIETY WYDAJĄ MNIEJ NA JEDEN PREZENT, ALE KUPUJĄ ICH WIĘCEJ

Z ankiety wynika, że przeciętnie kupujemy prezenty dla kilku najbliższych osób – odpowiadający najczęściej deklarowali zakup podarunków dla 3-5 osób. Ten przedział był zaznaczany najczęściej zarówno przez kobiety, jak i przez mężczyzn. Jednak przyglądając się osobno odpowiedziom obu płci, widać, że Panie skłonne są kupować więcej prezentów.

Kupno 1-2 prezentów wskazało tylko 9% kobiet, a mężczyzn aż 20%. Natomiast zakup powyżej 5 podarunków zaznaczyło w sumie 50% Pań, a Panów 30%.

Różnica w odpowiedziach może wynikać to z faktu, że w przypadku małżeństw/par za kupno wspólnych prezentów – np. dla dzieci, rodziców – częściej odpowiadają kobiety. To przede wszystkim one spędzają w grudniu godziny w centrach handlowych w poszukiwaniu niespodzianek dla bliskich.

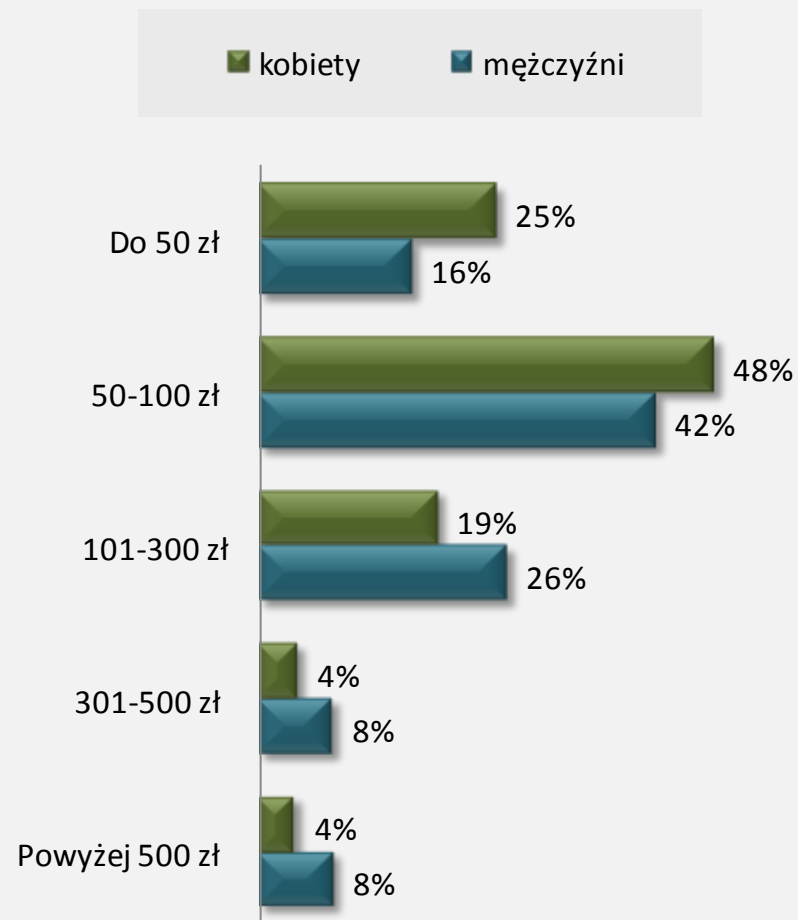
Na jeden świąteczny prezent wydamy rozsądną kwotę – znaczna większość z nas szuka podarunków w granicach 100 zł. W kolejnym pytaniu okazało się, że najwięcej ankietowanych wydaje na jeden świąteczny podarunek około 50-100 zł. – 45% spośród wszystkich przepytanych.



Tutaj z kolei Panie są skłonne wydać mniej pieniędzy na jeden prezent. Najniższą z możliwych opcji – do 50 zł wybrało 25% kobiet i 16% mężczyzn. Na droższe podarunki – powyżej 500 zł pozwoli sobie średnio 6% wszystkich odpowiadających.



Ile pieniędzy średnio przeznaczają Pan/Pani na 1 świąteczny podarunek?



JAK RADZĄ SOBIE E-SKLEPY PODCZAS GORĄCZKI PRZEDŚWIĄTECZNYCH ZAKUPÓW?

Podobnie jak w sprzedaży tradycyjnej widać tłumy kupujących w centrach handlowych, tak i w internetowych sklepach znacznie zwiększa się ruch. Jest to oczywiście bardzo korzystny okres dla e-sklepów, warto więc wal-

czyć o klientów i przyciągać ich różnymi promocjami. Niejednokrotnie tego typu sklepy muszą tworzyć okresowo nowe miejsca pracy – dodatkowe ręce do pomocy, które będą w stanie obsłużyć przedświąteczne zamówienia.

Przedstawiciele sklepów internetowych co roku obserwują zwiększający się ruch już nawet na początku paź-

Paulina Pilecka-Domin, redcoon.pl

Okres świąteczny oznacza dla redcoon.pl wielką mobilizację. Rozpoczynamy przygotowania kilka miesięcy wcześniej. Znaczne zwiększenie ruchu na naszej stronie jest widoczne już na początku października, dlatego niezbędne jest, aby zapewnić pełną dostępność topowych produktów.

Zespół doradców telefonicznych, jak i pracowników logistyki dodatkowo powiększany i wzmacniany w tym czasie ma zapewnić odpowiednio wysoki poziom obsługi. Kulminacja odwiedzin strony i zakupów przypada na trzecią dekadę listopada i utrzymuje się do przedświątecznego tygodnia.

Szacujemy, że w listopadzie oraz grudniu wzrost obrotu będzie dwucyfrowy. Organizujemy dodatkowe promocje dla naszych klientów. Dotyczą one przede wszystkim kosztów dostawy: na koszty transportu wybranych kategorii produktów proponujemy rabaty, a klienci zamawiający produkty ze świątecznych newsletterów otrzymają towar zupełnie bez ich ponoszenia. 1 grudnia przystąpiliśmy również do ogólnopolskiej akcji „Dzień Darmowej Dostawy”. Dodatkowo chcemy obdarować osoby dokonujące zakupów w naszym sklepie w postaci gratisów, które są dołączane do wybranych produktów jako świąteczne upominki.

dzielnika – wtedy to e-konsumenci rozglądają się już za prezentami na Mikołajki i Boże Narodzenie. W przypadku kupna prezentu przez Internet warto złożyć zamówienie nieco wcześniej, tak aby mieć pewność, że wszystko dotrze w odpowiednim czasie.

Przemysław Seremak, Megamarket.com.pl

W okresie przedświątecznym zauważamy duży wzrost zainteresowania oferowanymi przez nas produktami. Taką tendencję obserwujemy od początku listopada.

W tym okresie priorytetem staje się szybka realizacja zamówienia. Klienci oczekują wysyłki w dniu złożenia zamówienia – co nie we wszystkich sklepach jest możliwe, a w naszym tak.

Chcąc zapewnić terminową wysyłkę wydłużyliśmy godziny pracy sklepu. Także magazyn pracuje na wyższych „obrotach”.

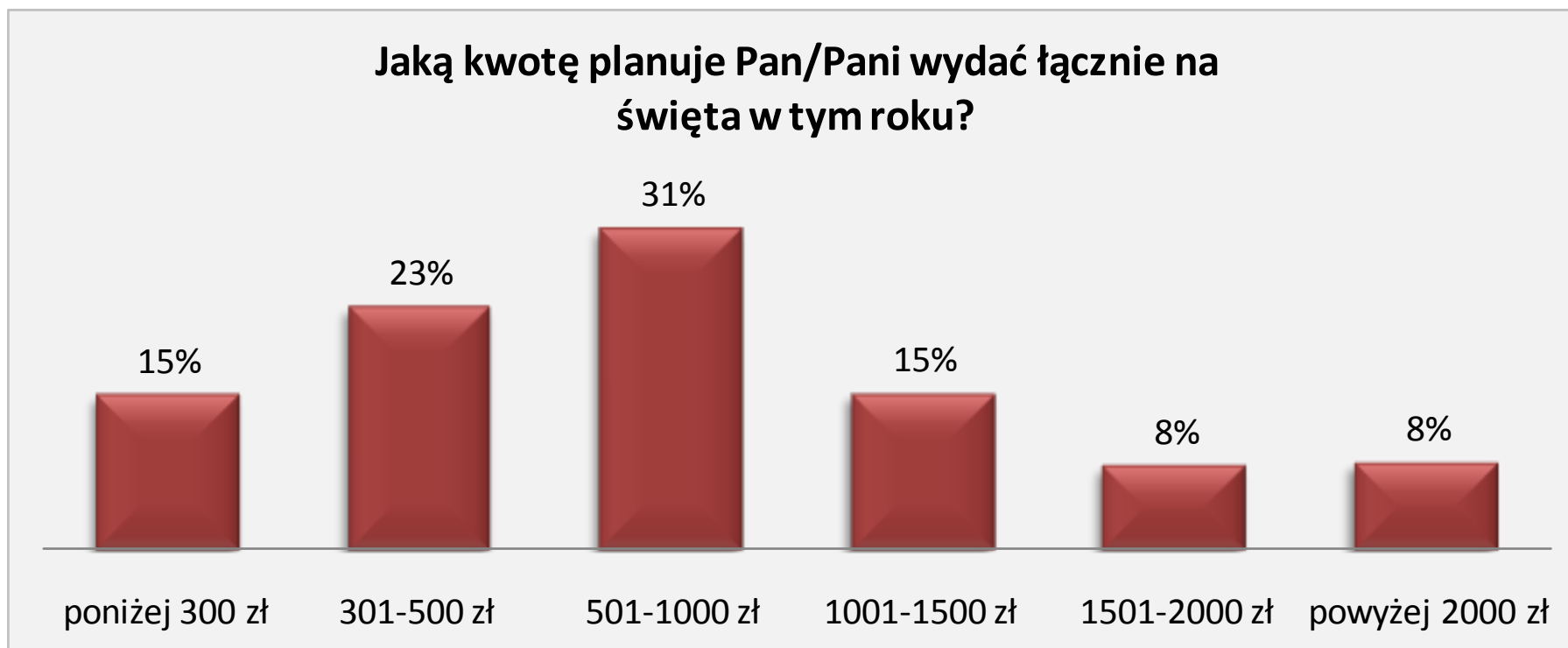
Szacujemy, że obroty w okresie świątecznym będą ok. 30% wyższe niż w roku poprzednim.



BOŻE NARODZENIE 2010 – ILE BĘDZIE NAS KOSZTOWAĆ?

Okres przedświąteczny wiąże się z dodatkowymi wydatkami dla większości z nas. Oprócz tego, że kupujemy prezenty trzeba się także przygotować na wigilię – wielodaniowa kolacja dla całej rodziny to niemały wydatek. Coraz chętniej dekorujemy także swoje domy i mieszkania

Oprócz tradycyjnej, przystrojonej choinki chętnie kupujemy świąteczne figurki, lampki i świecidełka, którymi przystrajamy nasze wnętrza. Użytkownicy Ceneo zostali zapytani o to, ile łącznie – biorąc pod uwagę zakup prezentów, dekoracji i przygotowanie Wigilii oraz – wydadzą w tym roku na Boże Narodzenie. Najwięcej osób zaznażyło przedział 501-1000 zł – 31% odpowiadających.



WYMARZONE PREZENTY NIE NALEŻĄ DO NAJTAŃSZYCH

Użytkownicy Ceneo.pl zostali zapytani o wymarzone prezenty. Odpowiedzi, które padały najczęściej to: telefony, aparaty fotograficzne, telewizory i laptopy. U Pań dodatkowo dużym zainteresowaniem cieszyły się ubrania i biżuteria, część z nich też wskazywała produkty AGD: roboty kuchenne czy ekspresy do kawy. Natomiast Panowie chętnie wskazywali na konsole Playstation i Xbox. Biorąc pod uwagę przedziały cenowe na jeden prezent, jakie zaznaczali ankietowani we wcześniejszym pytaniu, wynika że mało kto może liczyć na nowy telewizor, czy profesjonalny aparat fotograficzny. Porównywarka Ceneo.pl sprawdziła najpopularniejsze produkty, z kategorii, które wskazało większość z ankietowanych. Ich koszt to wydatek co najmniej kilkuset złotych.

Najpopularniejsze telefony komórkowe w Ceneo.pl

1. Nokia N8 (od 1797,99 zł)
2. Nokia E52 (od 659,99 zł)
3. Samsung GT-S8500 Wave (od 1025,00 zł)

Najpopularniejsze aparaty cyfrowe w Ceneo.pl

1. Fujifilm FinePix HS10 (od 1202,00 zł)
2. Sony Cyber-Shot DSC-HX5 (od 876,50 zł)
3. Sony Cyber-Shot DSC-HX1 (od 876,50 zł)

Najpopularniejsze telewizory w Ceneo.pl

1. Samsung LE40C650 (od 2329,00 zł)
2. Panasonic TX-P42G20E (od 2963,00 zł)
3. Sony KDL-40EX500 (od 2428,00 zł)

Najpopularniejsze laptopy w Ceneo.pl

1. Sony VAIO VPC-EB3M1E (od 2694,00 zł)
2. Asus K50C-SX002 Intel Celeron 220 2GB 250GB 15,6" DVD-RW NoOS (od 1357,00 zł)
3. Acer Aspire 5741G-334G32Mn IntelCore i3 i3-330M 4GB 320GB 15,6"DVD-RW W7HP(LX.PTD02.109) (od 2249,00 zł)

WSKAZÓWKI DLA KUPUJĄCYCH ON-LINE

Święta to czas radości, czas w którym wzajemne obdarowywanie się jest wyrazem miłości i szacunku.

Ważne aby w tym szale świątecznego kupowania zachować rozsądek i pamiętać o podstawowych zasadach bezpieczeństwa. Składając zamówienie na odległość warto zwrócić uwagę na kilka kwestii związanych z bezpie

czeństwem transakcji on-line. Stosując się do podstawowych zasad bezpieczeństwa zakupów przez Internet możemy mieć pewność, że przesyłka, którą dostaniemy, będzie dokładnie tym produktem, który zamówiliśmy. Tradycyjnie warto poczytać opinie o sklepach i zamawiać produkty u sprzedawców, którzy nie wzbudzają w żaden sposób naszych wątpliwości.

Anna Jasińska, Ceneo.pl

Po pierwsze kupujmy w sklepach, które są sprawdzone i pozytywnie oceniane przez innych użytkowników.

Należy czytać komentarze o sklepach, ale i pamiętać, że opinia opinii nierówna. Zaufane Opinie na Ceneo dają gwarancję, że napisali je Ci, którzy faktycznie dokonali zakupu w danym sklepie.

Należy czytać Regulaminy sklepów!

Diabeł tkwi w szczegółach. Zanim złożymy zamówienie i zapłacimy za towar, koniecznie powinniśmy przeczytać Regulamin a także sprawdzić czy na stronie sklepu są wszelkie potrzebne dane kontaktowe.

Sprawdzajmy ceny w wielu sklepach!

Jeżeli wybraliśmy już produkt i wiemy co chcemy kupić, należy sprawdzić oferty z różnych sklepów. Ceny mogą się znacząco różnić między sobą.

Upewnijmy się czy towar jest dostępny od ręki!

Na stronie Ceneo każda oferta posiada informację o statusie dostępności towaru. Warto skorzystać z tej informacji jeżeli chcemy aby prezent na pewno dotarł do nas przed Wigilią.

Świadomie wybieramy formę płatności.

Jest kilka możliwości jeżeli chodzi o płatność za towar. Możemy zdecydować się oplatę z góry (np. przelewem) bądź na płatność przy odbiorze towaru. Pierwsza forma jest tańsza, druga bywa szybsza. Jeżeli wybierzemy sprawdzony sklep, obie formy są pełni bezpieczne.

Pamiętajmy, że towar zawsze można zwrócić!

Jeżeli kupimy coś w złym rozmiarze, kolorze, nie odpowiadające naszym wyobrażeniom –noc nie szkodzi. Każdy towar zakupiony w e-sklepie można zwrócić bez podawania przyczyny. Masz na to 10 dni!



PODSUMOWANIE

Temat przedświątecznych zakupów jest Polakom szczególnie bliski. Pokazują to statystyki oglądalności Ceneo w okresie przedświątecznym, a także wyniki przeprowadzonego przez Ceneo badania. Duża część Polaków albo już zaczęła kupować prezenty albo ma zamiar zabrać się za to w najbliższej przyszłości. Jak się okazało najlepszym czasem na zakupy jest pierwsza połowa grudnia. Są wśród jednak i tacy, którzy czekają do ostatniej chwili i dosłownie kilka dni przed Wigilią pędzą do sklepów.

Do świąt bardzo starannie przygotowują się także sklepy internetowe. Kuszą klientów promocjami, konkursami i mnogością oferty. Wszak każdy sprzedawca zdaje sobie sprawę z faktu, że w tym okresie Polacy zostawią w e-sklepach masę pieniędzy. Niektórzy w dwa miesiące są w stanie zrekompensować sobie całkiem nieudany rok na rynku.

Badania Ceneo pokazały, że w świątecznym kupowaniu bardziej aktywne są kobiety. To one deklarują, że kupią większą ilość prezentów ale za to w niższej cenie. Kobiety także wcześniej zabierają się do świątecznych zakupów.

Okazuje się, że preferujemy kupowanie stosunkowo tanich prezentów – niemalże połowa ankietowanych na jeden prezent wyda od 50 do 100 zł. Za to marzymy o telewizorach, telefonach i aparatach fotograficznych. Zestawiając ze sobą te dane wygląda na to, że duża część z nas na gwiazdkę nie dostanie tego o czym marzy najmocniej. Czyżby czekały nas kolejne stosy praktycznych i nudnych prezentów?

O CENEO.PL

Ceneo.pl to największa polska porównywarka cen. W serwisie można znaleźć oferty cenowe z ponad 2700 sklepów internetowych. Na stronie serwisu znajdują się informacje o 4,6 mln produktów, co dostarcza użytkownikowi informacje o ponad 9 milionach cen w sklepach internetowych.

Produkty pogrupowane są w 21 głównych kategoriach tematycznych, co oznacza, że w serwisie można znaleźć niemalże wszystko od perfum poczynając, przez sprzęt RTV i AGD, a na meblach kończąc.

Każdego miesiąca serwis odwiedzany jest przez 4 miliony unikalnych użytkowników.

KONTAKT DLA MEDIÓW

Anna Jasińska

e-mail: anna.jasinska@ceneo.pl

tel.: 71 794 53 53

Weronika Boruń

e-mail: weronika.borun@ceneo.pl

tel.: 71 794 53 53

