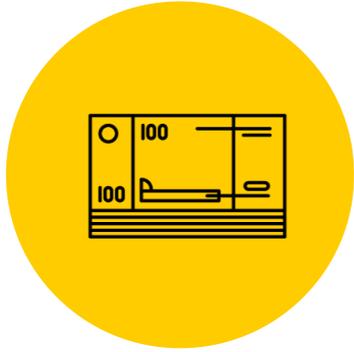


Тренды рынка онлайн-торговли

Результаты исследования U&A
сентябрь 2019

Об исследовании

Все цифры в отчёте - % от онлайн-покупателей 16-55 лет, проживающих в городах РФ (если не указано иное)



Панель GFK

база людей,
заранее давших согласие
на участие в опросах,
за ответы получают
денежное вознаграждение



Онлайн-опрос

Приходит на email.
Агентство контролирует
соответствие критериям отбора,
частоту участия и качество ответов



Репрезентативная выборка N=5043

респонденты
распределяются так же,
как в генеральной совокупности:
с учетом структуры
пользователей интернета
по полу, возрасту,
ФО и размеру города



Генеральная совокупность

Онлайн-покупатели
(хотя бы 1 покупка товаров
за последние 12 мес),
проживающие в городах РФ,
в возрасте 16-55 лет

Ежегодный замер в сентябре

на протяжении 7 лет

2013

2014

2015

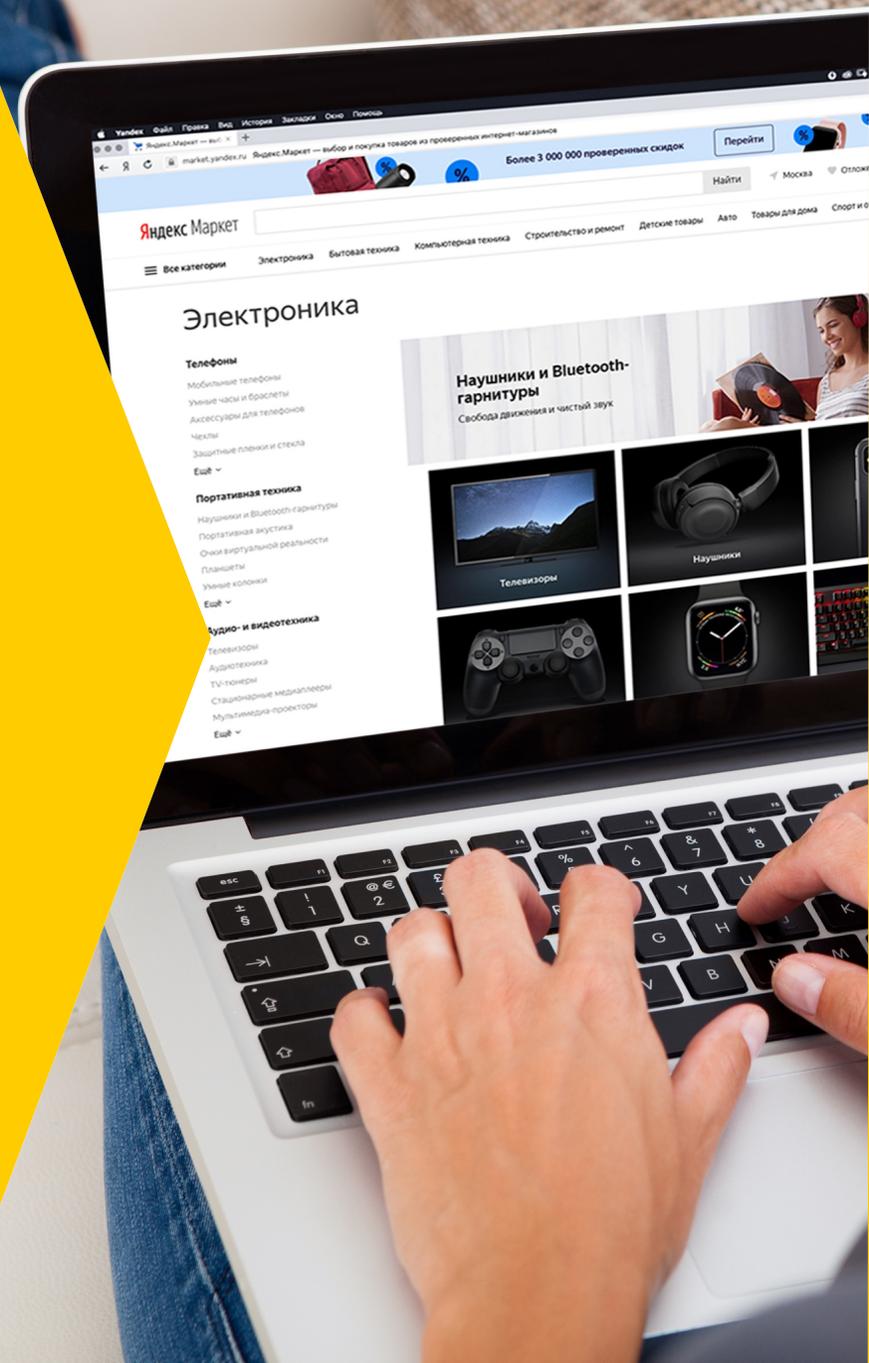
2016

2017

2018

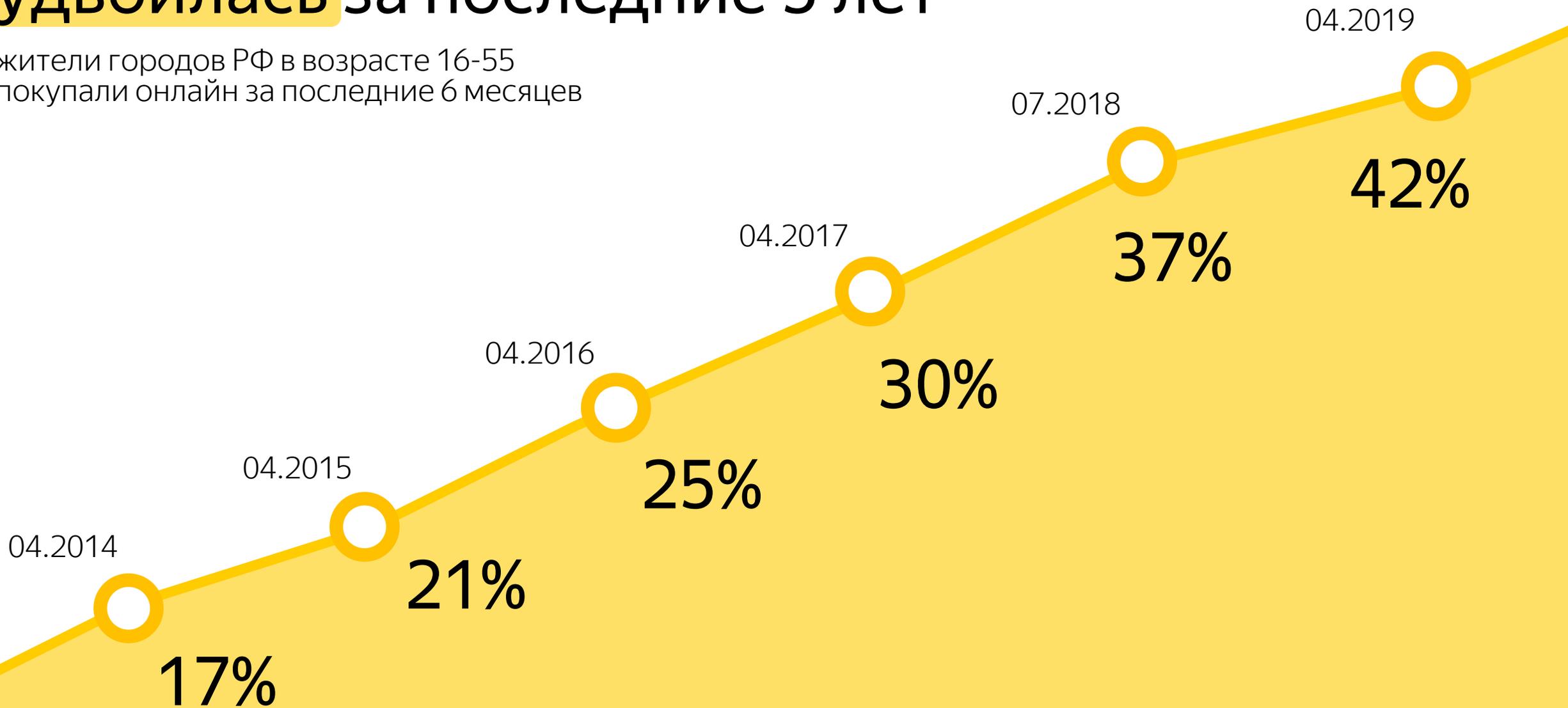
2019

Рынок онлайн-торговли



Доля онлайн-покупателей удвоилась за последние 5 лет

жители городов РФ в возрасте 16-55
покупали онлайн за последние 6 месяцев



Источник: Омнибус ГФК
N волны не менее n=2100

60%

в Москве



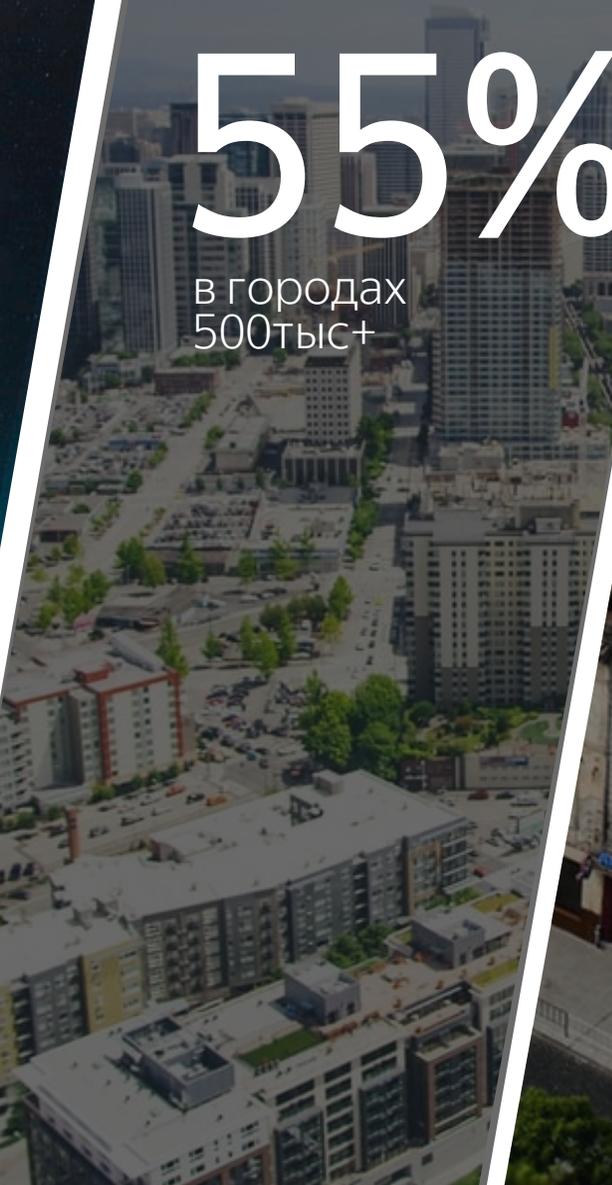
покупали онлайн за последние 6 месяцев

Доля среди населения в возрасте 16-55

Источник: Омнибус ГФК
N волны не менее n=2100

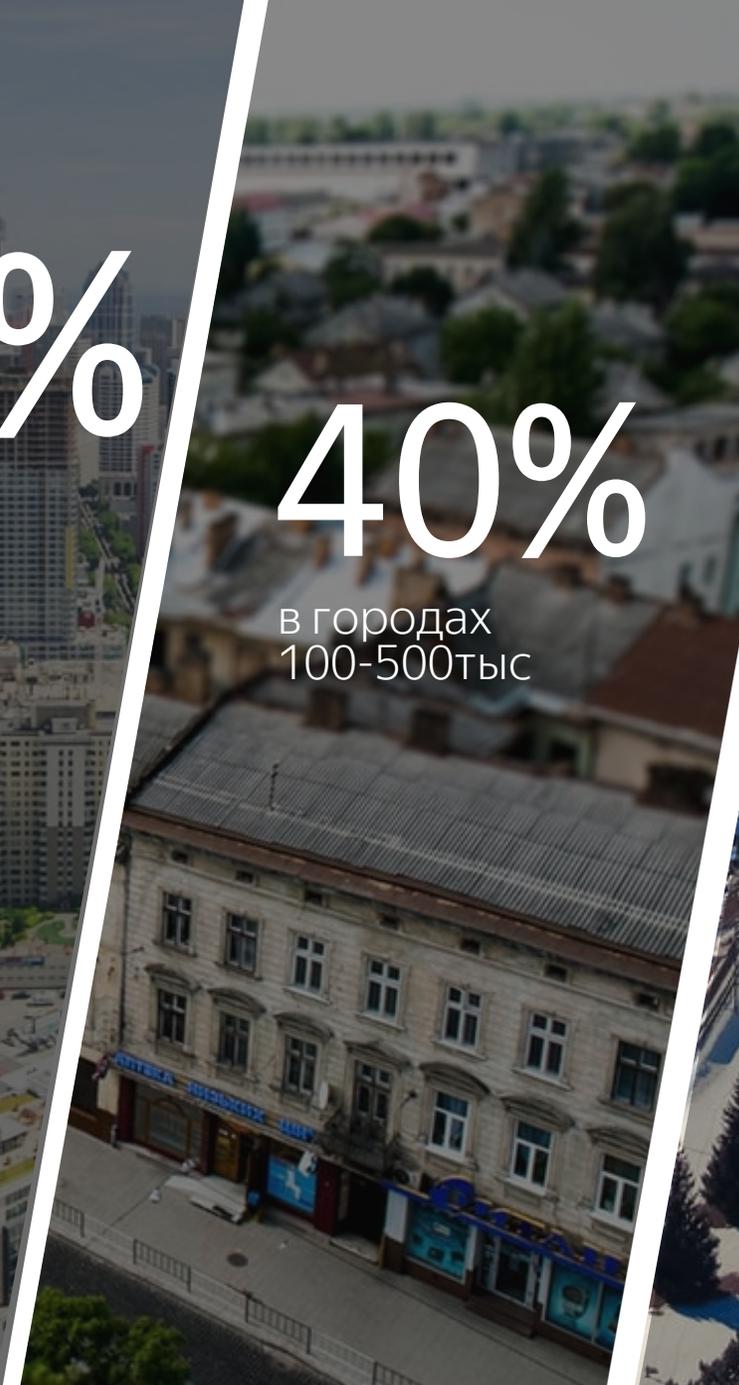
55%

в городах 500тыс+



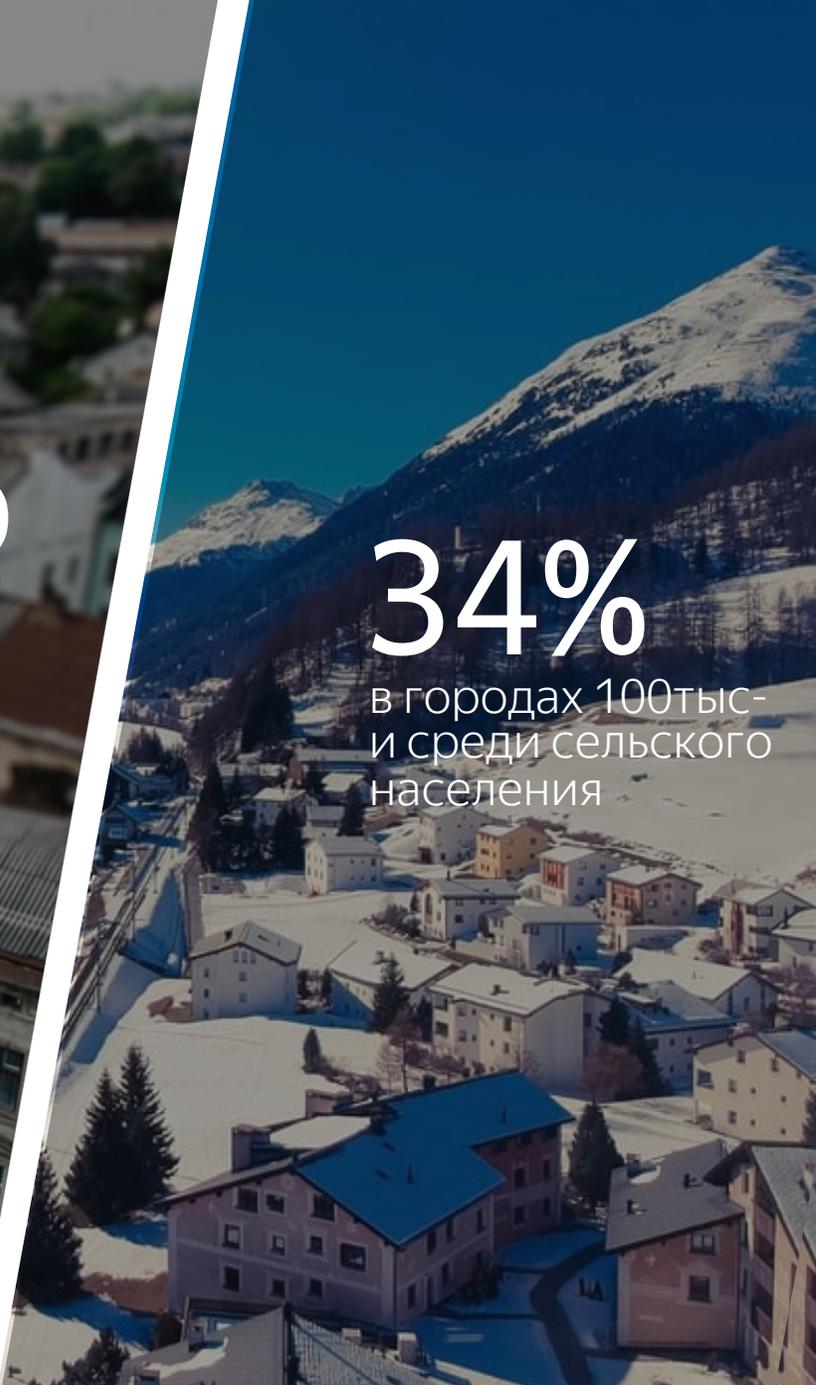
40%

в городах 100-500тыс



34%

в городах 100тыс- и среди сельского населения



Почему покупают онлайн?



Почему НЕ покупают онлайн?



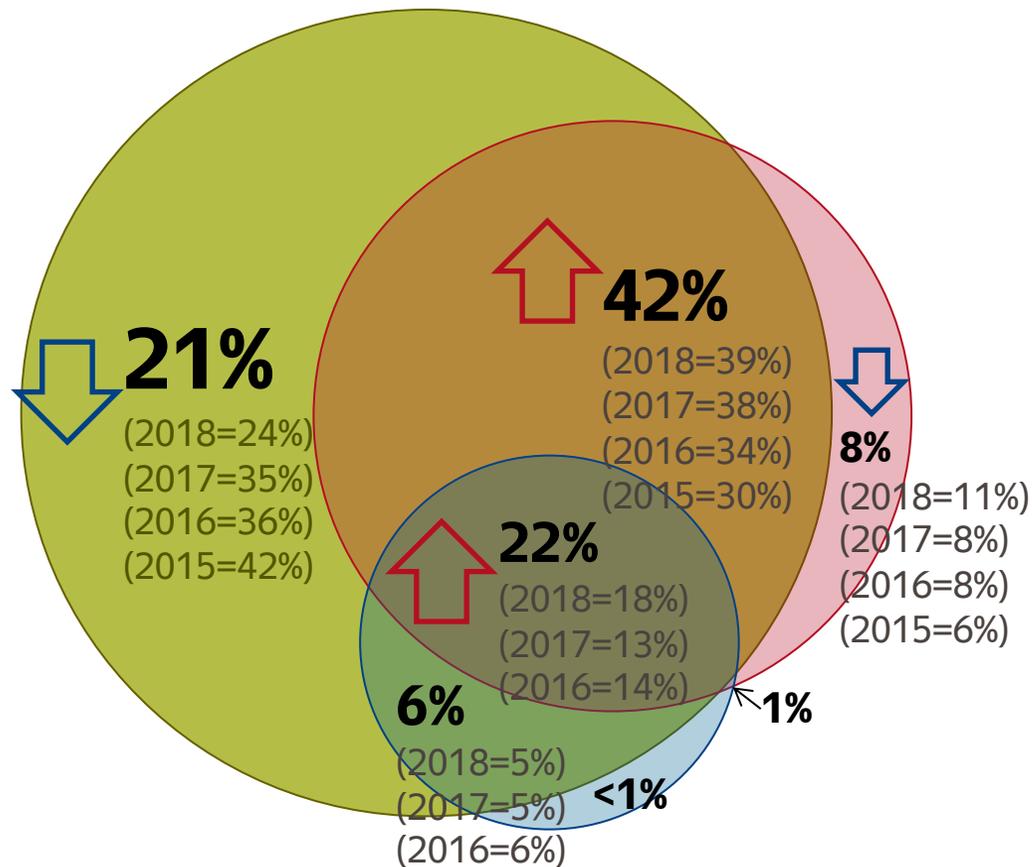
Растёт мультипользование

Продолжает снижаться доля совершающих покупки только в российских интернет-магазинах

Яндекс Маркет



В каких интернет-магазинах делали покупки за последние 12 месяцев



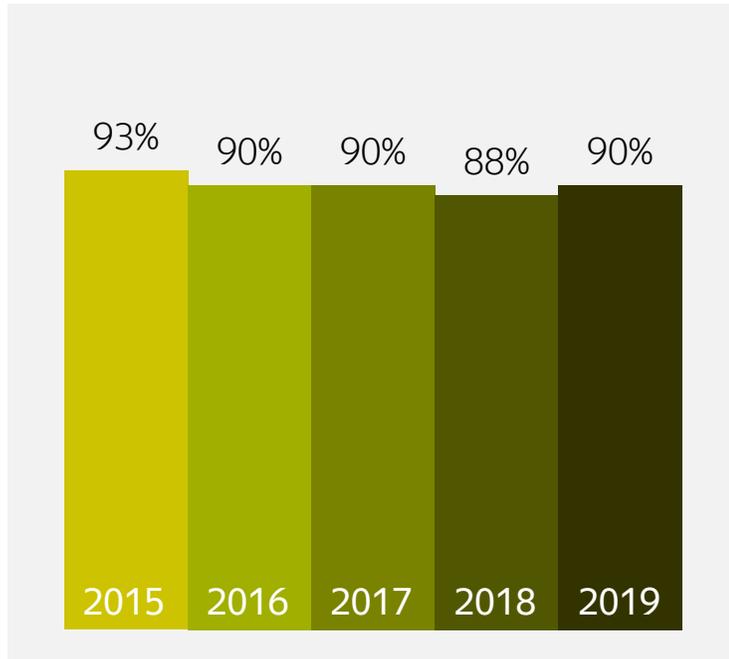
A03. Если говорить о покупках в интернете, которые Вы совершали за последние 12 месяцев, то в каких интернет-магазинах Вы покупали следующие товары?

База: все, n=3300

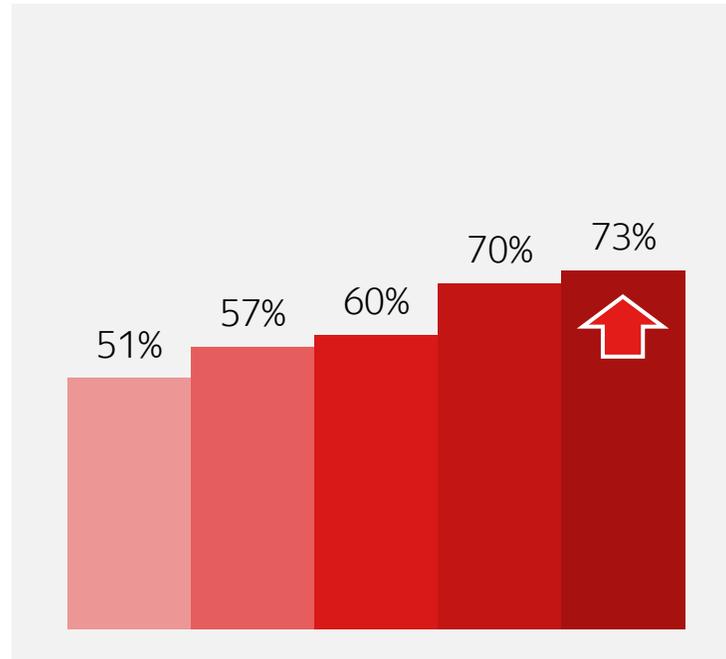
Продолжает расти трансграничная торговля

В каких интернет-магазинах делали покупки за последние 12 месяцев

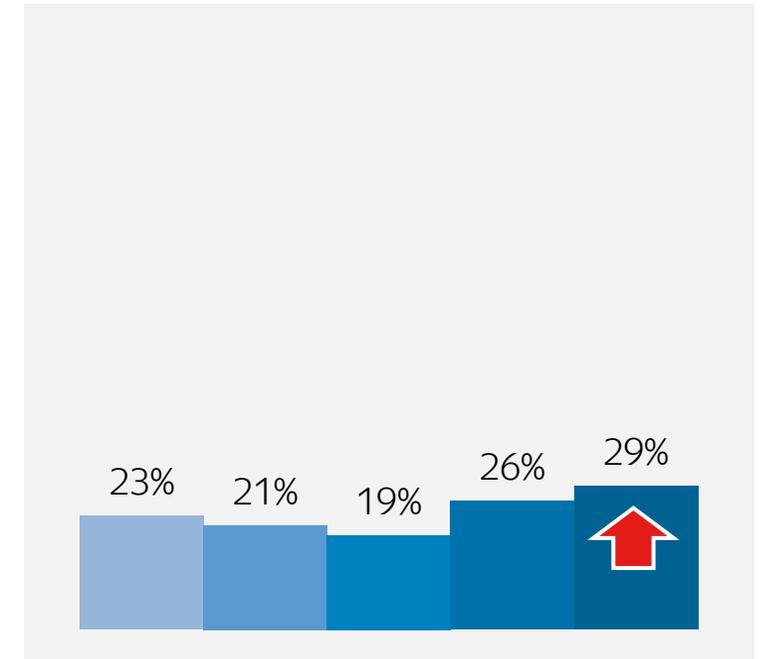
Р Россия



К Китай



Д Другие страны



A03. Если говорить о покупках в интернете, которые Вы совершали за последние 12 месяцев, то в каких интернет-магазинах Вы покупали следующие товары?

База: все, n=3300



Значимое изменение относительно 2018 года

Причина роста – низкие цены

На втором месте – широкий ассортимент, и эта причина становится всё актуальнее

Мотивы покупки в зарубежных интернет-магазинах



N12. Укажите основные причины, почему Вы решили купить в зарубежном, а не в российском интернет магазине?

База: покупали в российских онлайн-магазинах за 12 мес., n=2590

 Значимо выше, чем в среднем по выборке

Товары, которые покупали в российских интернет-магазинах за последние 12 мес



Среднее число заказов в год

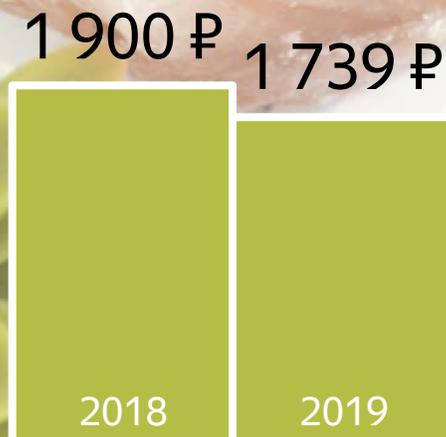
в российских интернет-магазинах



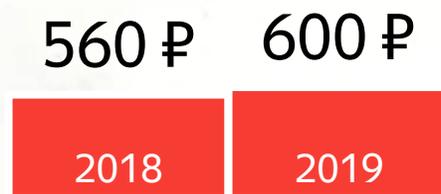
Средний чек

в российских онлайн-магазинах за последний год несколько снизился,
в китайских и других зарубежных магазинах – вырос

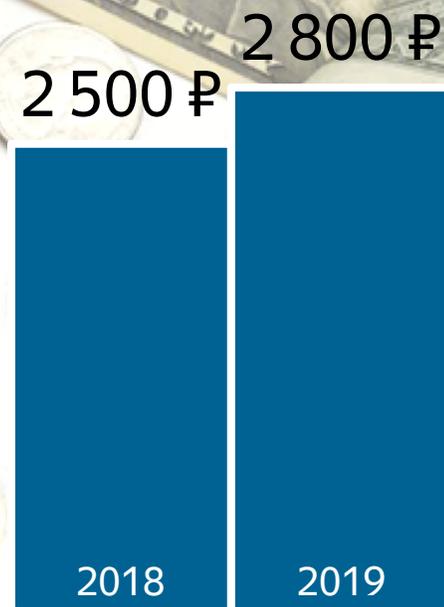
Средний чек на онлайн-покупку
(основной + дополнительные товары в покупке)



Р Россия



К Китай



Д Другие страны

R03 / N03. Сколько стоил этот товар(но не весь заказ)? Укажите сумму в рублях без учета стоимости доставки. Были ли в этом же заказе еще какие-то товары, относящиеся к категории? Укажите цену в рублях.

База: покупали онлайн в России / за рубежом, n = 2982 / 2397 / 960

Структура онлайн-покупок

в российских магазинах 50% объема дают мобильные телефоны, КБТ, компьютерная техника, электроника и одежда;
в китайских 50% объема от категорий МБТ, компьютерная техника, детские товары и одежда

Структура онлайн-покупок в деньгах, %

кол-во покупавших данную категорию * кол-во заказов за 12 мес. * средняя стоимость заказа по последней покупке

Р

Россия



К

Китай

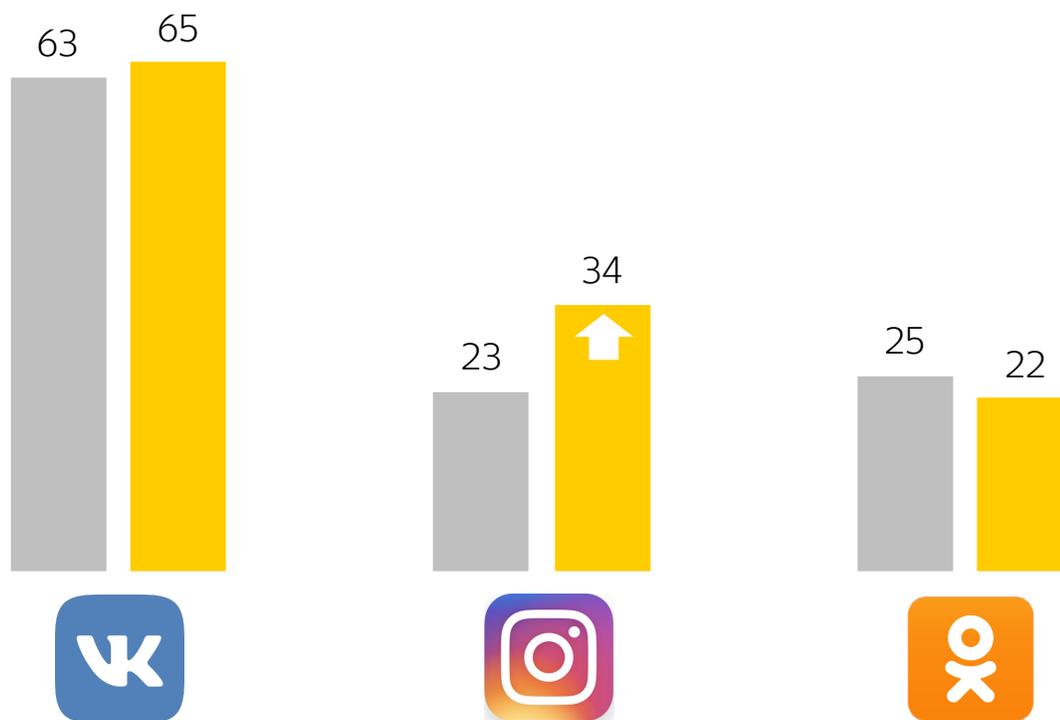


Покупки в соцсетях

Доля покупателей за год не изменилась – 23%. На второе место вышел Instagram

23%

онлайн-покупателей
покупали новые
товары в соцсетях
за последний год



A19. За последние 12 месяцев заказывали ли Вы новые товары через социальные сети?

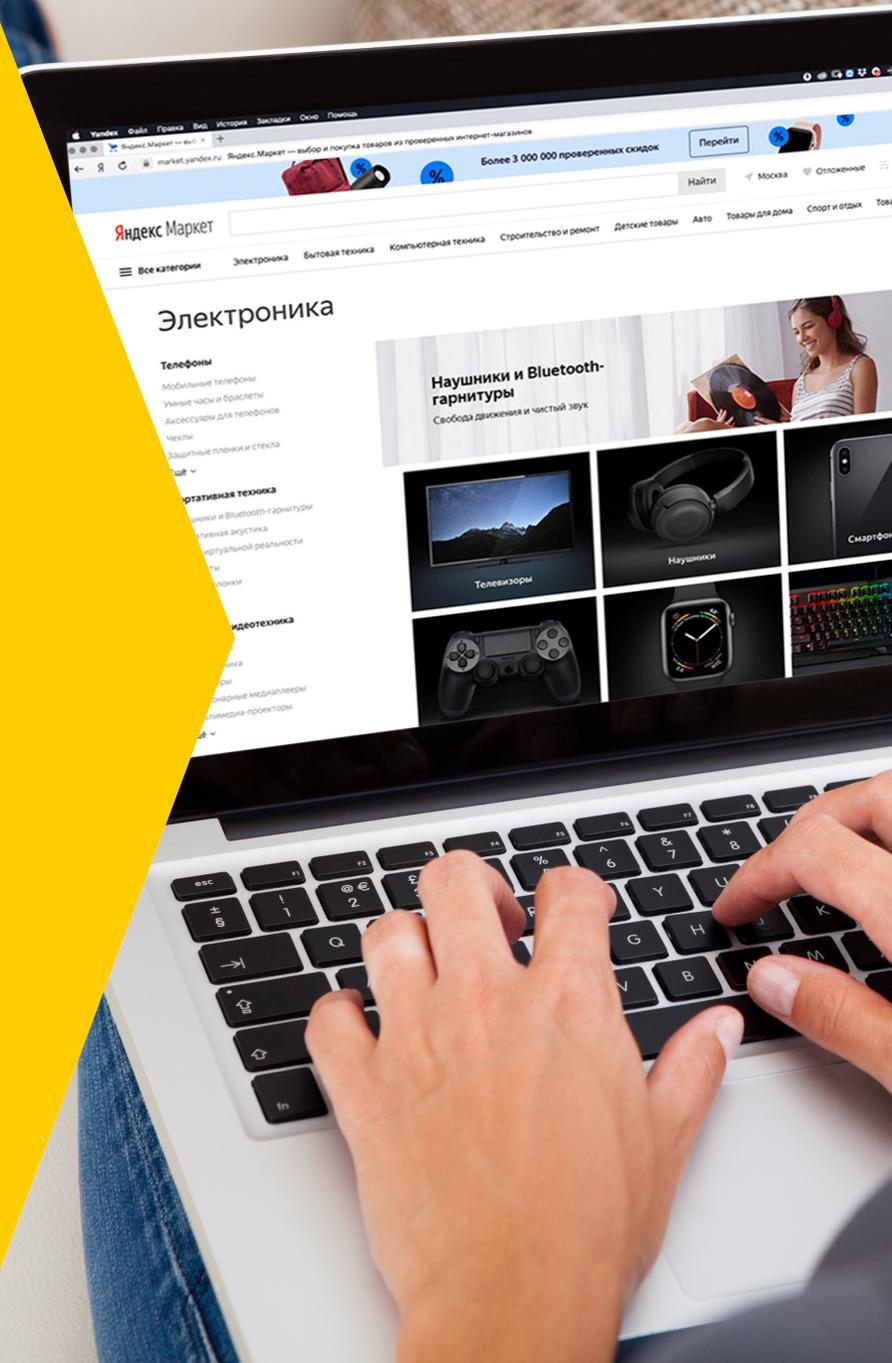
A24. Через какие социальные сети Вы заказывали товары за последние 12 месяцев?

База: все (n=3300), совершали онлайн покупки в соц. сетях (n = 734 / 760)

■ 2018 ■ 2019

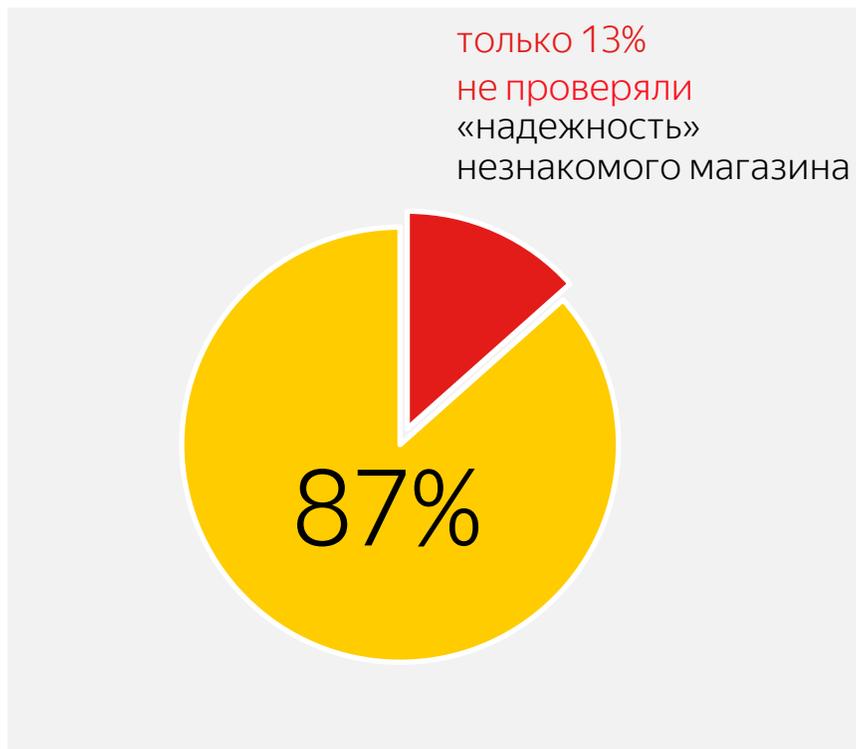
↑ Значимый рост vs 2018

Выбор магазина



Надёжность

При покупке в незнакомом интернет-магазине большинство старается проверить его надёжность (87%).
Основные критерии: возможность постоплаты, положительные отзывы, опыт друзей



На что обращают внимание, чтобы убедиться в «надёжности» интернет-магазина



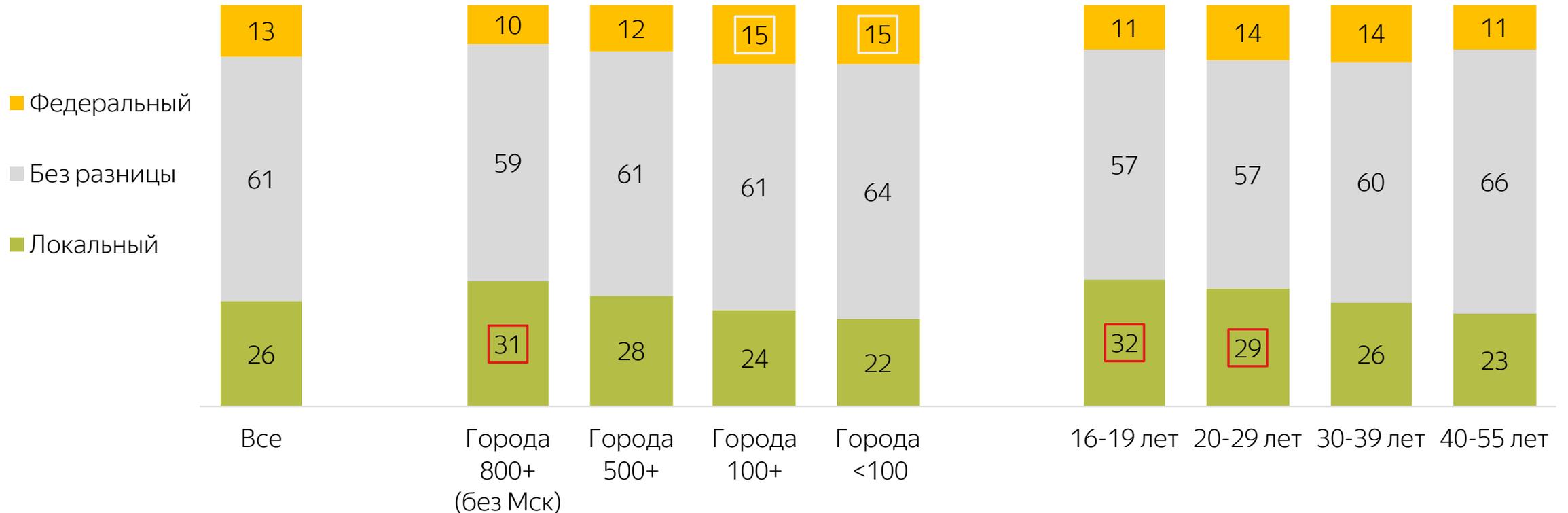
R32. Перед тем как совершить покупку, проверяли ли Вы, что интернет-магазин <...> надёжный, ему можно доверять? По каким признакам вы это поняли?

База: совершили последнюю покупку в новом для себя магазине, n = 814

Федеральный или локальный магазин?

Неважно для большинства онлайн-покупателей.

Покупатели, для которых этот вопрос важен, отдают предпочтение **локальному** магазину



W03. В каком из двух интернет-магазинов Вы предпочтёте совершить покупку при условии, что стоимость товара и условия доставки там одинаковые?

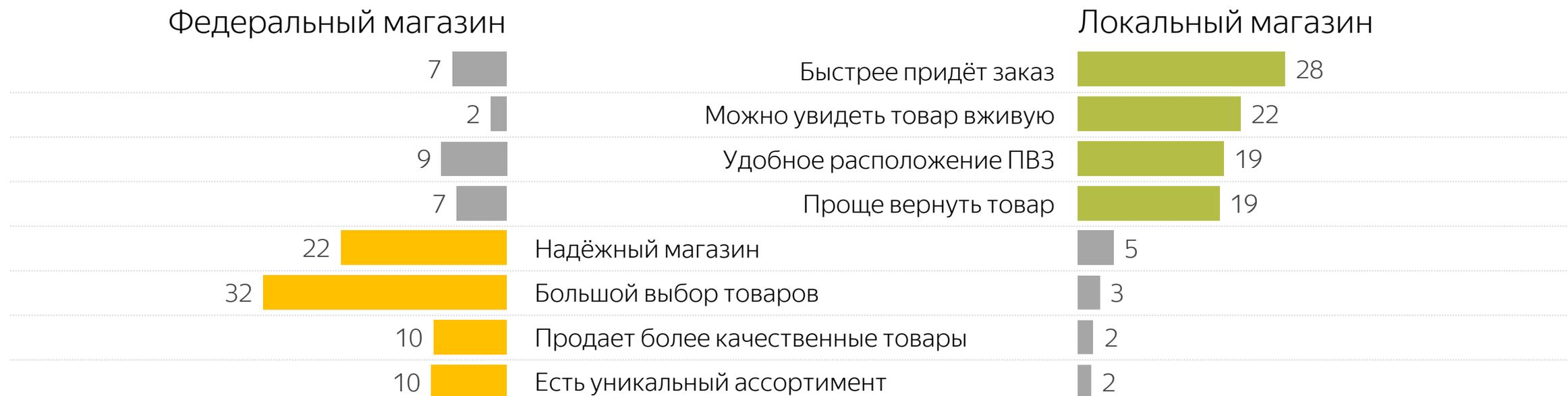
База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (кроме Москвы), n=2511

 Значимо выше, чем в среднем по выборке

Федеральный или локальный магазин?

Локальный выбирают за скорость получения и возможность увидеть товар.

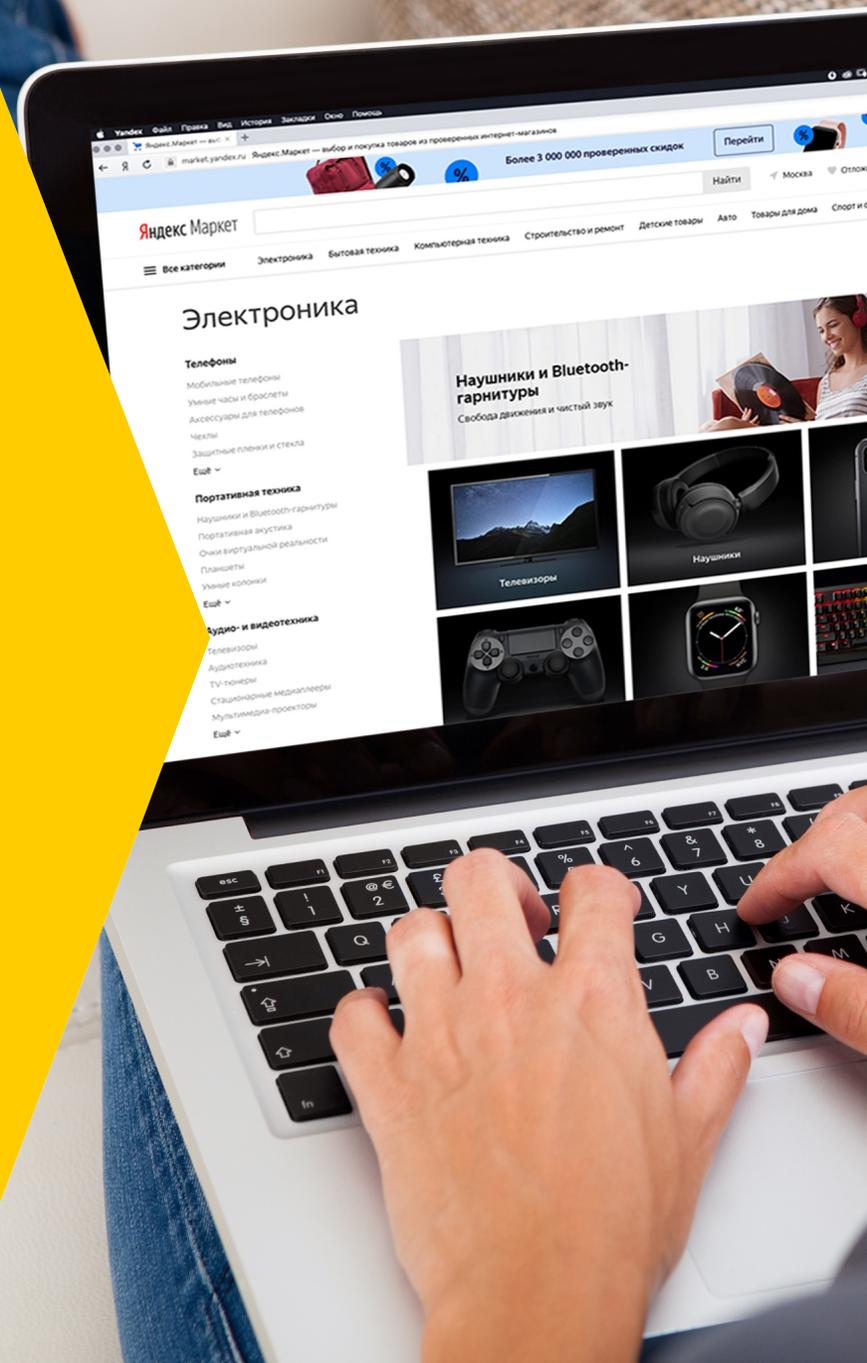
Федеральный – за широкий ассортимент и надёжность



W04. Почему Вы выбрали локальный/федеральный интернет-магазин?

База: предпочитают федеральный / локальный магазин, n=318 / 659

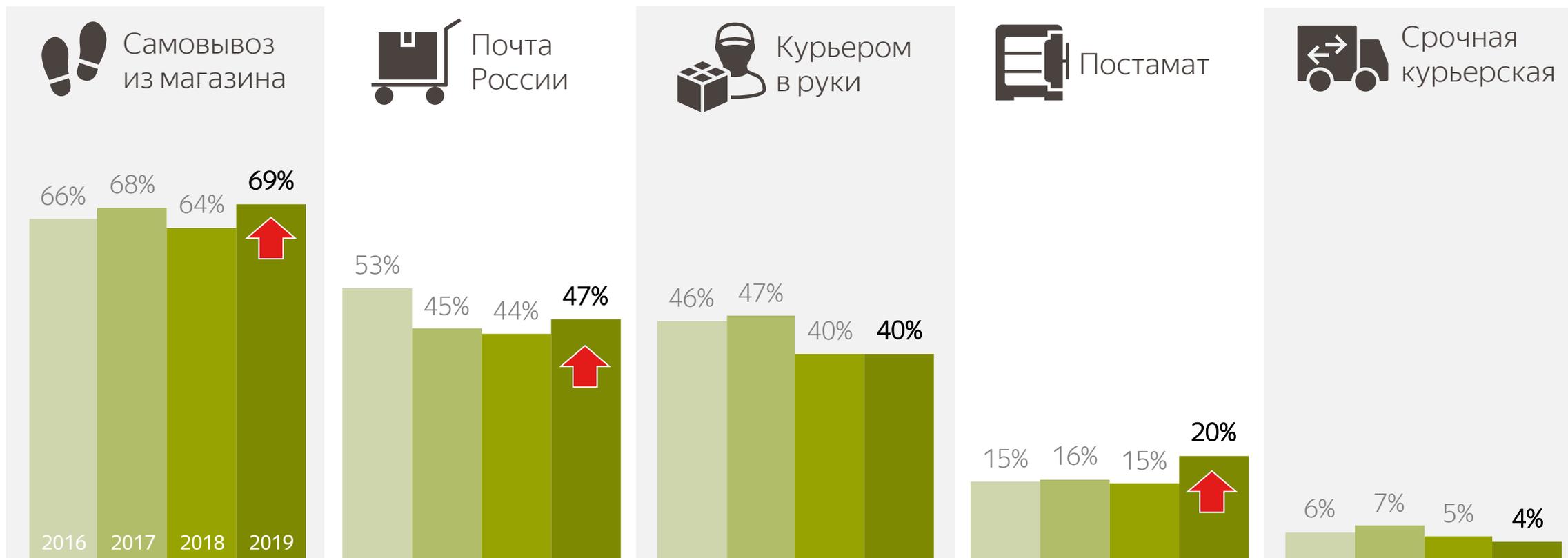
Доставка и оплата



Способы доставки (охват)

За последний год рост показали все основные способы доставки, кроме курьерской.
Наиболее популярный – самовывоз.

Способы доставки при покупках в российских онлайн-магазинах (пользовались хотя бы раз за последние 12 месяцев)



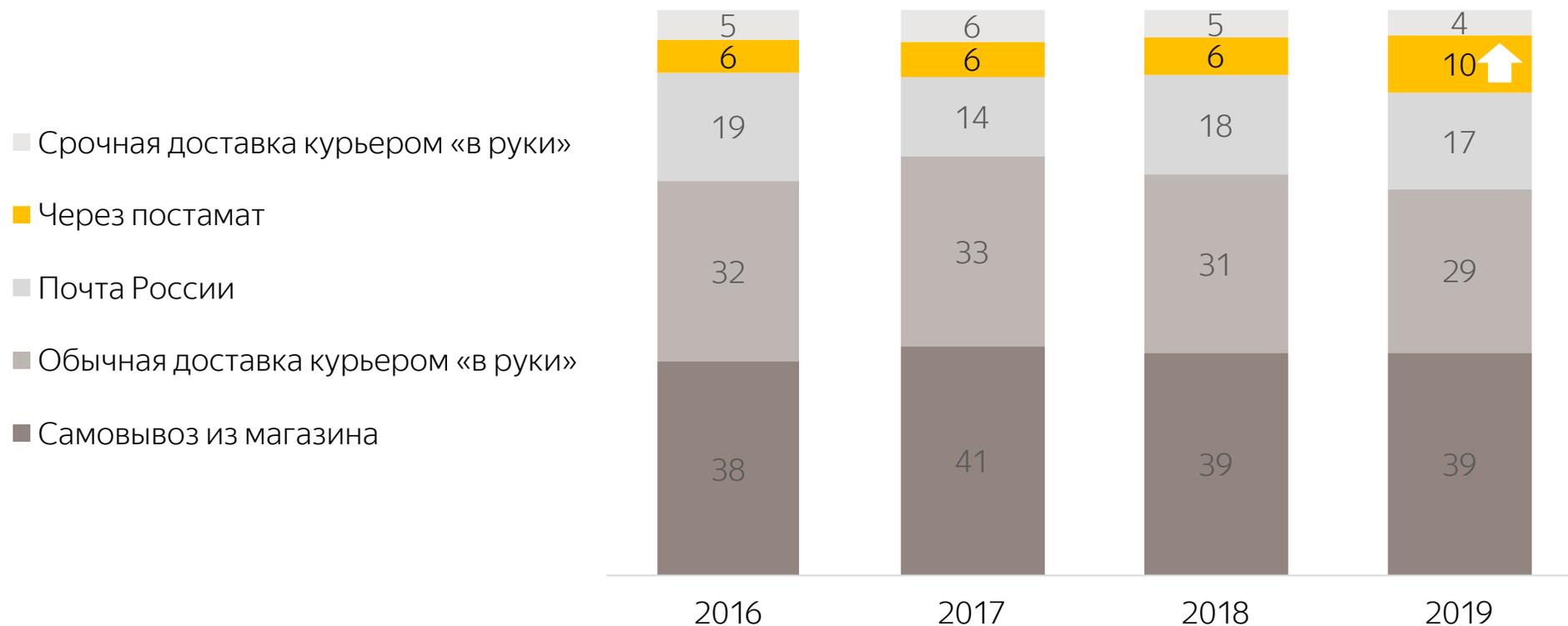
В08. Какими из перечисленных способов доставки Вы пользовались хотя бы раз за последние 12 месяцев при покупке товаров в российских интернет-магазинах?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n=2982

Предпочтительный способ доставки

Увеличилась доля предпочитающих постамат

Наиболее удобный способ доставки при покупке в российских онлайн-магазинах

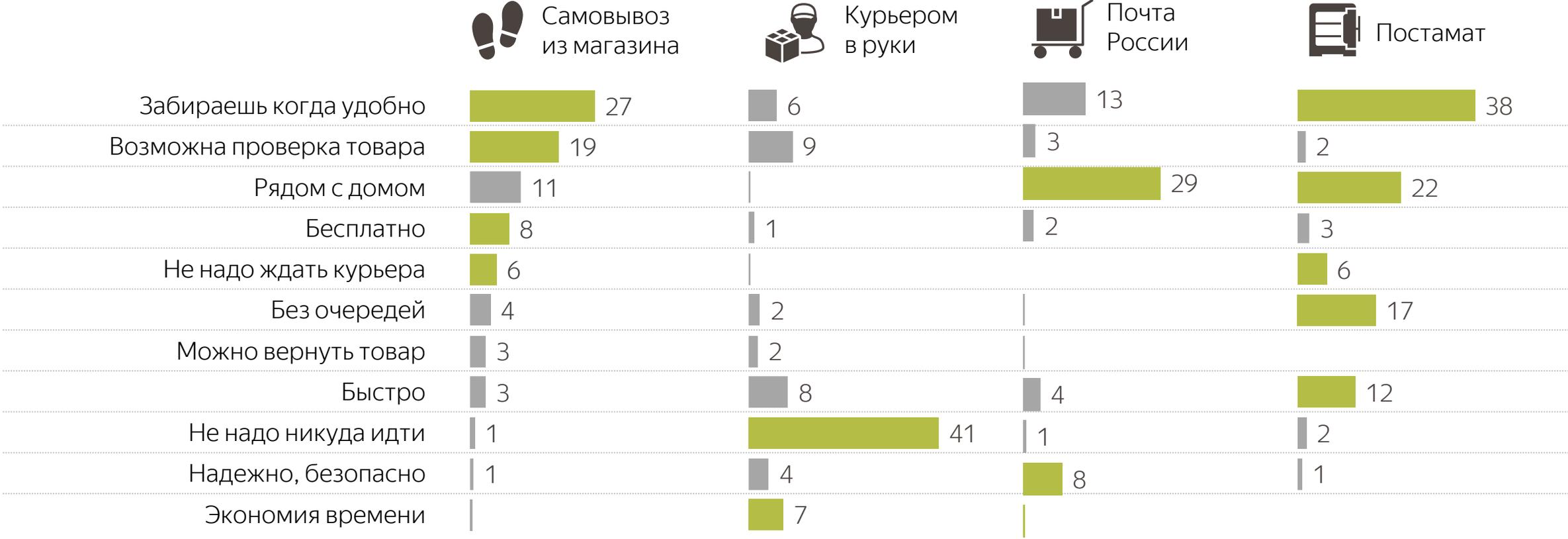


B09. Выберите один способ доставки товара из интернет-магазина, который Вы считаете наиболее удобным для Вас лично ?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n=2982

Предпочтительный способ доставки: причины

Почему считают способ доставки наиболее удобным



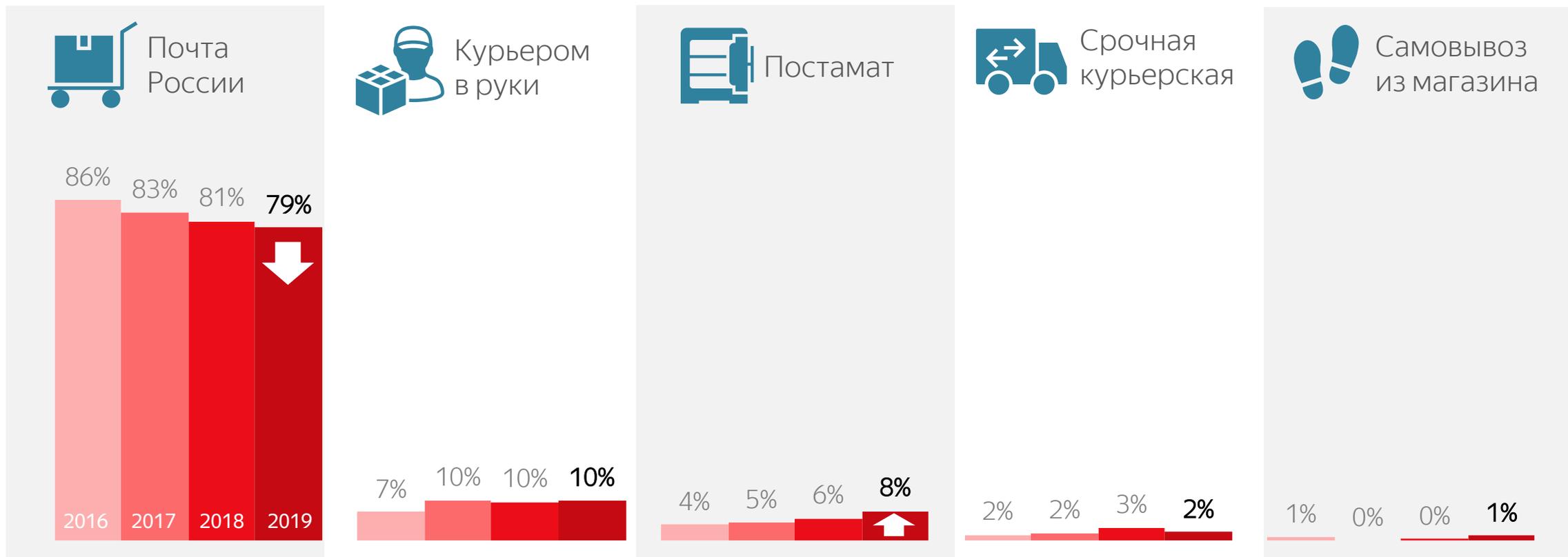
B27ореп. Почему Вы считаете, что <способ доставки> - наиболее удобный способ доставки из интернет-магазина для Вас?
База: считают данный способ доставки наиболее удобным, n = 1173, 857, 511, 304

Значимо выше, чем в среднем по всем способам

Доставка из зарубежных интернет-магазинов

Почта России по-прежнему самый популярный способ, но постепенно её охват снижается в пользу постаматов

Способы доставки при покупках в зарубежных онлайн-магазинах



№11. Каким способом доставки Вы воспользовались при покупке?
База: совершали покупки в зарубежных онлайн-магазинах, n=2590

Кто забирает заказ

Только в 4% случаев заказ получает человек, контакты которого не были указаны при оформлении



R34. Вспомните, кто получал Ваш заказ – Вы или другой человек?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n=2982

Оптимальные сроки

сколько дней готовы ждать заказ

3
дня
для Москвы

5
дней
в городах 500тыс+

7
дней
в городах 500тыс-

30
дней
при покупке трансгран

Как хотели бы получить мультизаказ

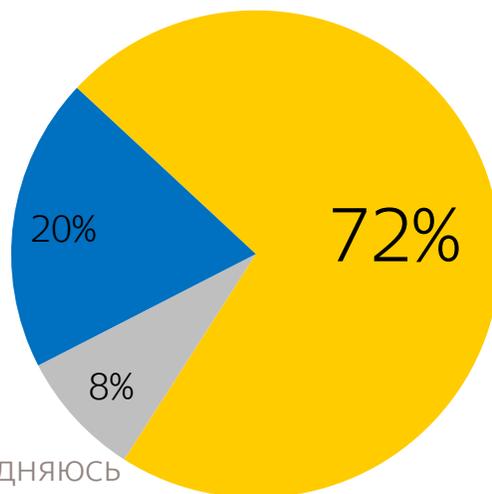
Всё одновременно, даже если придётся подождать



Мультизаказ



Лучше в несколько доставок, зато какие-то товары получу раньше



Лучше все в одной коробке и в одно время, даже если придётся подождать

Затрудняюсь ответить

Чаще выбирают женщины (76%),
реже – молодёжь 16-19 (63%)

B28. При заказе нескольких товаров в одной покупке, какой способ доставки для Вас предпочтительнее?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n=2982

Как хотели бы получить алкоголь / лекарства

Лекарства – самовывоз в день заказа лучше, чем курьер на следующий день.

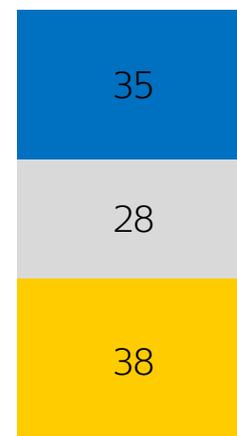
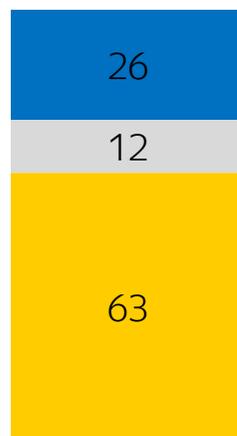
По алкоголю мнения разделились



Лекарства



Алкоголь



- Самовывоз в день заказа
- Затрудняюсь ответить
- Курьерская доставка на следующий день

B29. При заказе лекарств через интернет, как Вам было бы удобнее получить заказ?

B30. При заказе алкоголя через интернет, как Вам было бы удобнее получить заказ?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n=2982

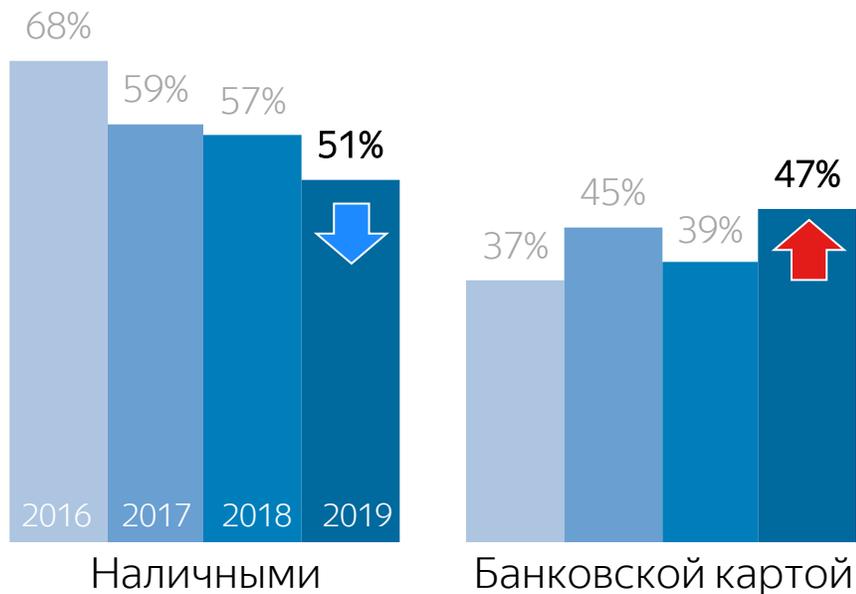
Как оплачивали онлайн-покупки

За последний год сократилось число покупателей, расплачивающихся наличными при онлайн-покупках. Вырос % расплачивающихся банковской картой

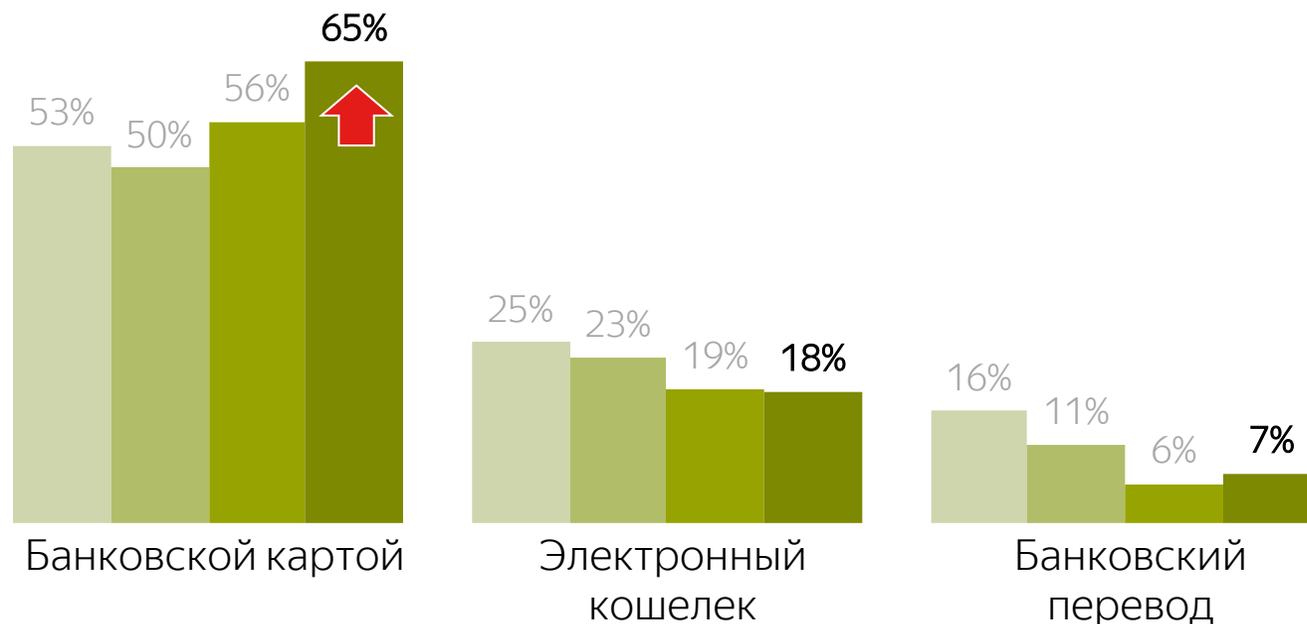
Способы оплаты

при покупках в российских онлайн-магазинах за последние 12 месяцев

Оплата при получении



Предоплата



B12. Отметьте способы оплаты, которыми Вы лично пользовались за последние 12 месяцев при покупке товаров в российских интернет-магазинах?

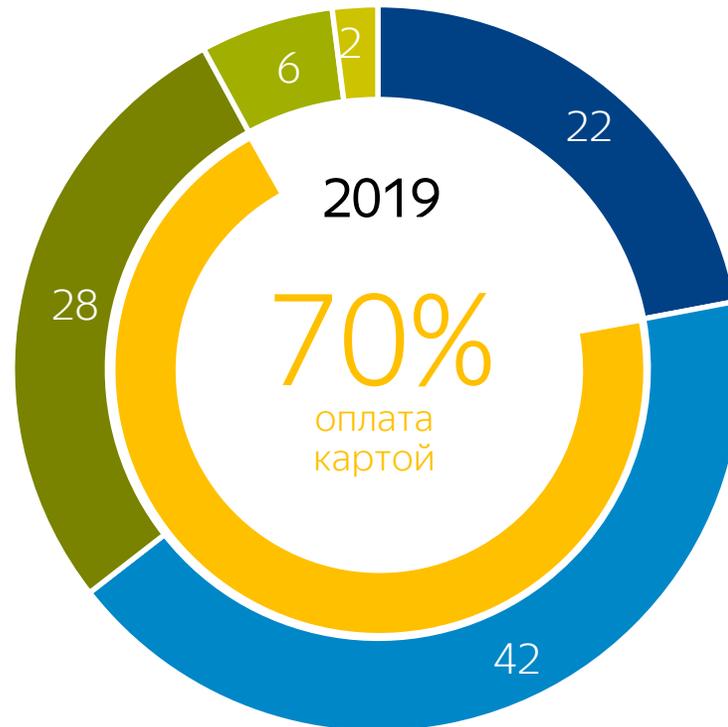
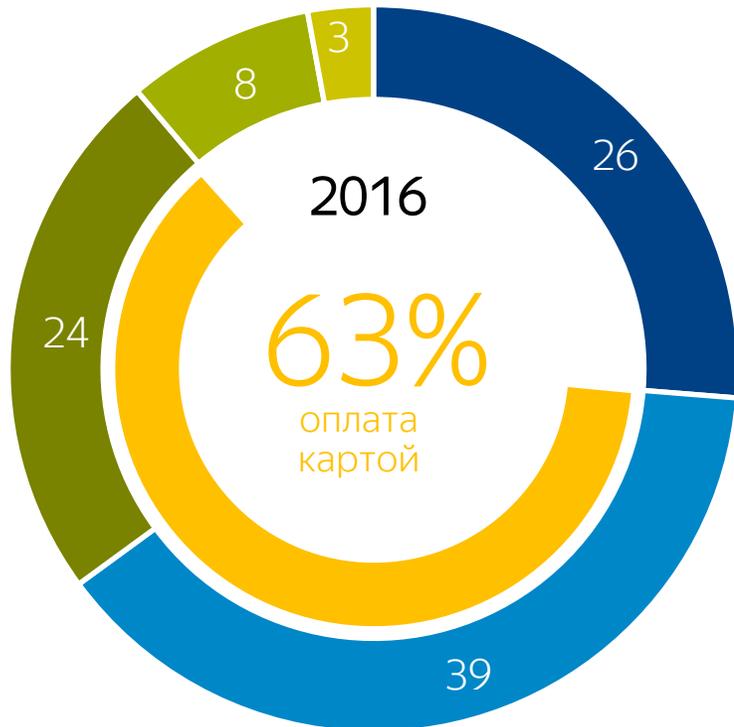
База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n=2982

Предпочитаемый способ

Доля предпочитающих банковскую карту продолжает расти.

Соотношение долей предоплаты и постоплаты не меняется (превалирует оплата при получении)

Наиболее удобный способ оплаты при покупке в российских онлайн-магазинах



Оплата при получении

- ↓ Наличными
- ↑ Банковской картой

Предоплата

- ↑ Банковской картой
- ↓ Электронным кошельком
- ↓ Другое (перевод, терминал)

↑ ↓ Значимые изменения по сравнению с 2016 годом

V13. Отметьте один способ оплаты, который Вы считаете наиболее удобным для Вас лично при покупке товаров в российских интернет-магазинах?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n = 2525 / 2982

Предпочитаемый способ: причины

Предоплата банковской картой – удобно и экономит время, оплата картой при получении безопасна и можно проверить товар.

Почему считают способ оплаты наиболее удобным



В06. Почему Вы считаете этот способ оплаты наиболее удобным?

База: считают данный способ оплаты наиболее удобным, n = 1264 / 822 / 657 / 177

 Значимо выше, чем в среднем по всем способам

Кредиты

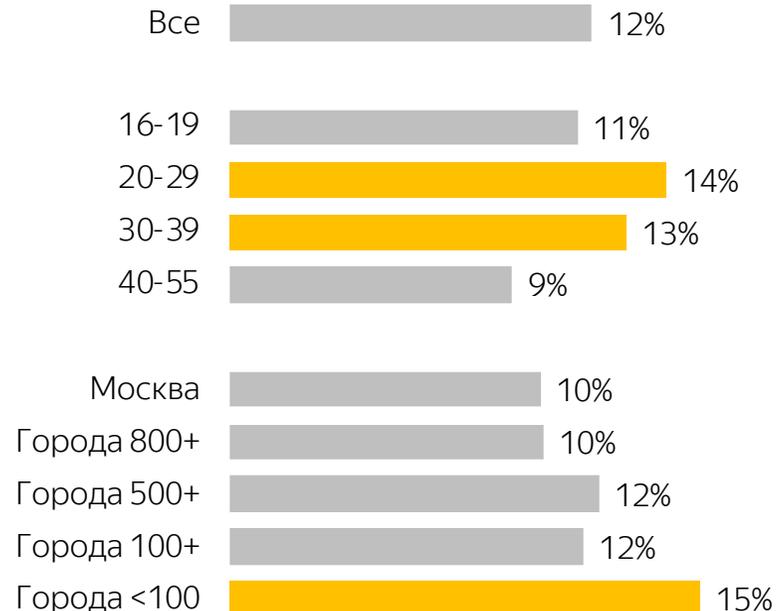
Покупатели в возрасте 20-29 лет – основные потребители кредитов в интернете

Покупки в кредит
в интернете за последние 12 месяцев

Покупали в кредит
охват в разных группах



НЕ смогли взять кредит на покупку
охват в разных группах



■ Значимо выше, чем в среднем по выборке

A27. За последние 12 месяцев, покупали ли Вы какие-либо товары в интернете в кредит?

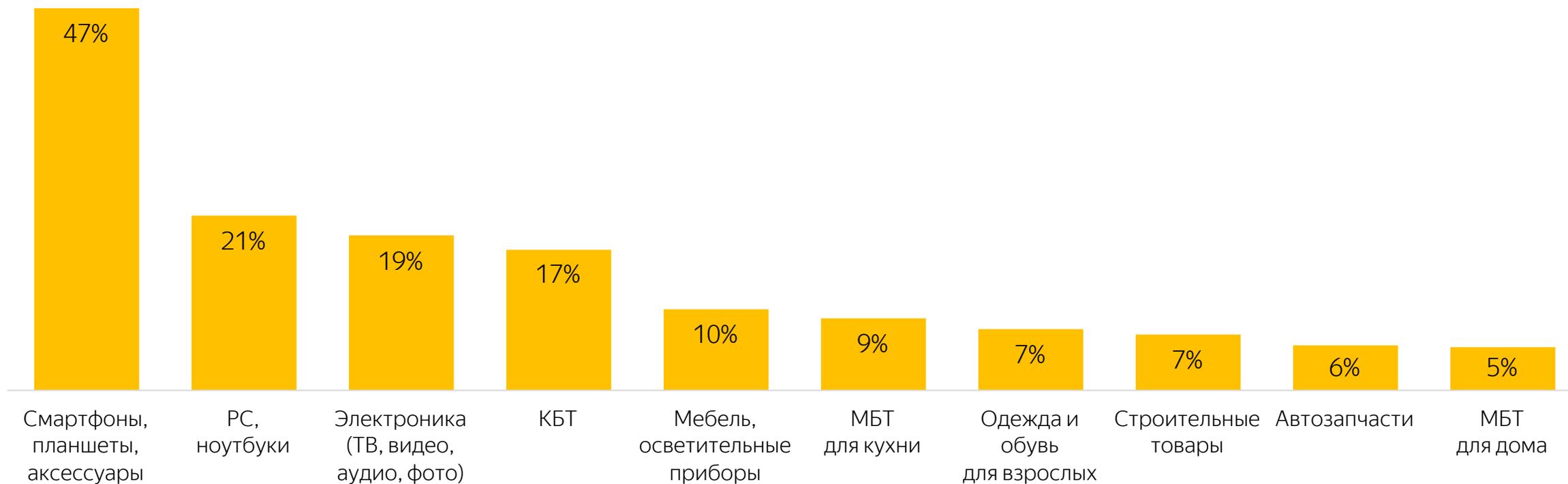
A29. За последние 12 месяцев, приходилось ли Вам отказываться от покупки в интернет-магазине из-за того, что Вы не могли купить ее там в кредит?

База: все, n=3300

Покупки в кредит

Чаще всего – смартфоны и планшеты

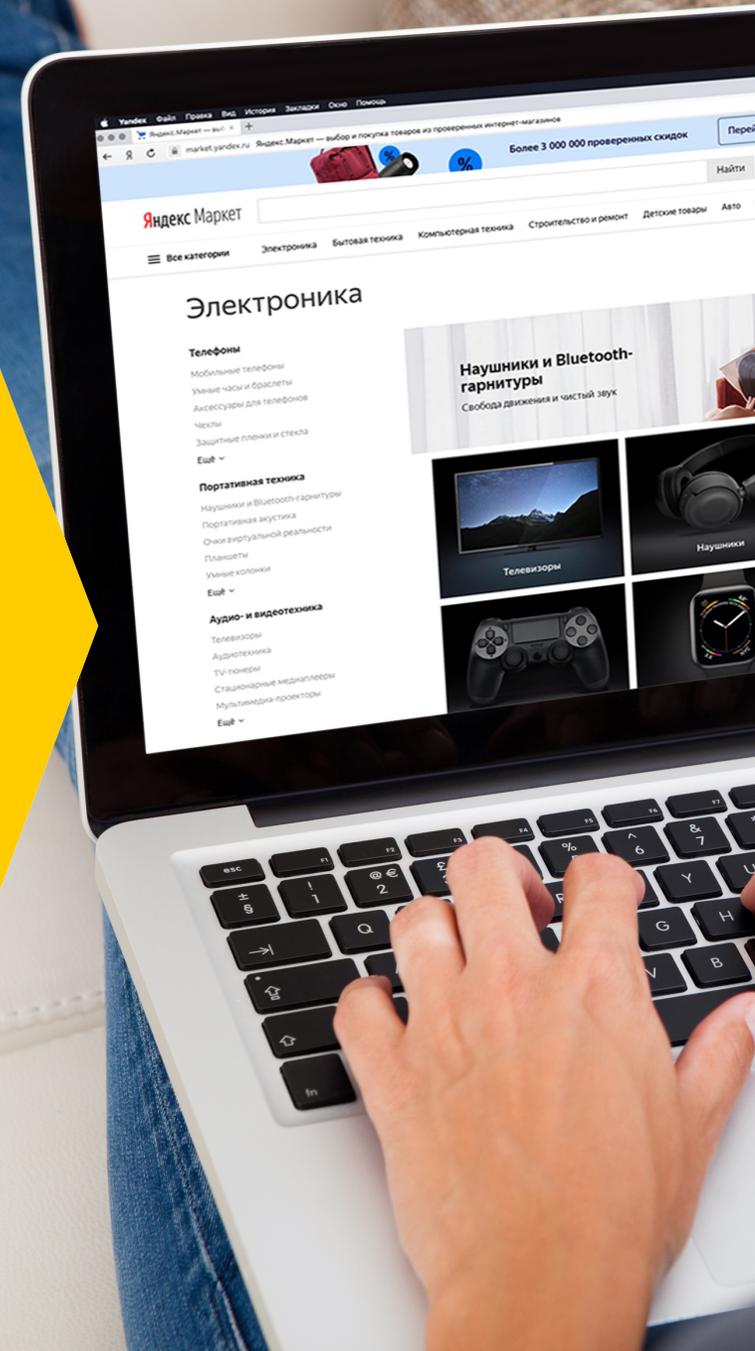
Какие товары покупали в кредит за последние 12 месяцев
среди покупавших в кредит



A28. За последние 12 месяцев, какие товары Вы покупали в кредит, не важно в интернете или офлайн?

База: покупали товары в кредит за 12 мес., n=321

Поиск выгоды



Поиск выгоды

Пользовались сервисами при онлайн-покупках
за последние 12 месяцев

71%

последняя покупка
со скидкой / по акции

61%

участвуют в программах лояльности
интернет-магазинов

50%

сервисы купонов
и скидок

40%

cashback
сервисы

36%

поиск
промокодов

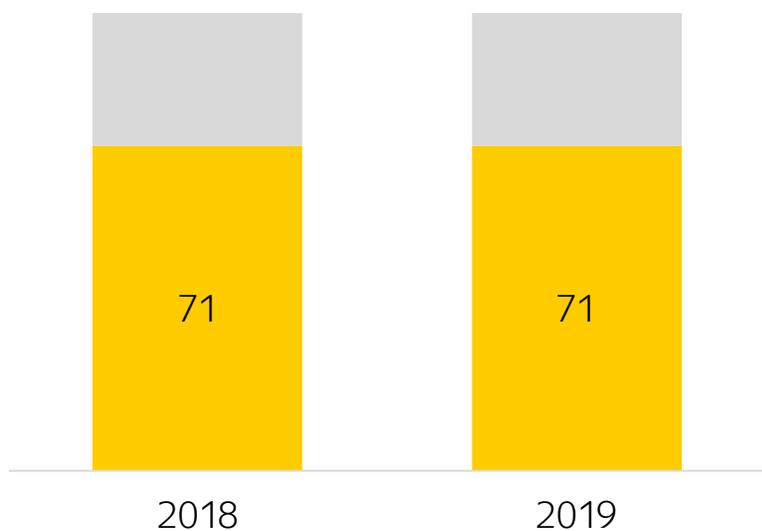
Покупки по акции

Скидки – норма рынка, в 2019 ситуация не поменялась.

Покупки со скидкой / по акции в российских онлайн-магазинах

Доля покупок по акции

- За полную стоимость и без акции
- Со скидкой / по акции



Тип акции при последней покупке



R09. Уточните, Вы сделали эту покупку со скидкой или по акции? Если да, то укажите тип скидки / акции

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n=2982

Любимые акции

Бесплатная доставка и скидка на товар



Наиболее привлекательные акции в интернет-магазинах



A12. Отметьте в списке ТРИ АКЦИИ, которые Вы считаете наиболее привлекательными при совершении онлайн-покупки?

База: все, n = 3300 (317 / 794 / 1056 / 1133)

 Значимо выше, чем в среднем по выборке

Распродажи

Треть онлайн-покупателей участвуют в Black Friday и новогодних распродажах

Участие в распродажах за последние 12 месяцев

- Не знают о распродаже
- Знали, но не участвовали
- Смотрели товары, но не покупали
- Покупали товары на распродаже



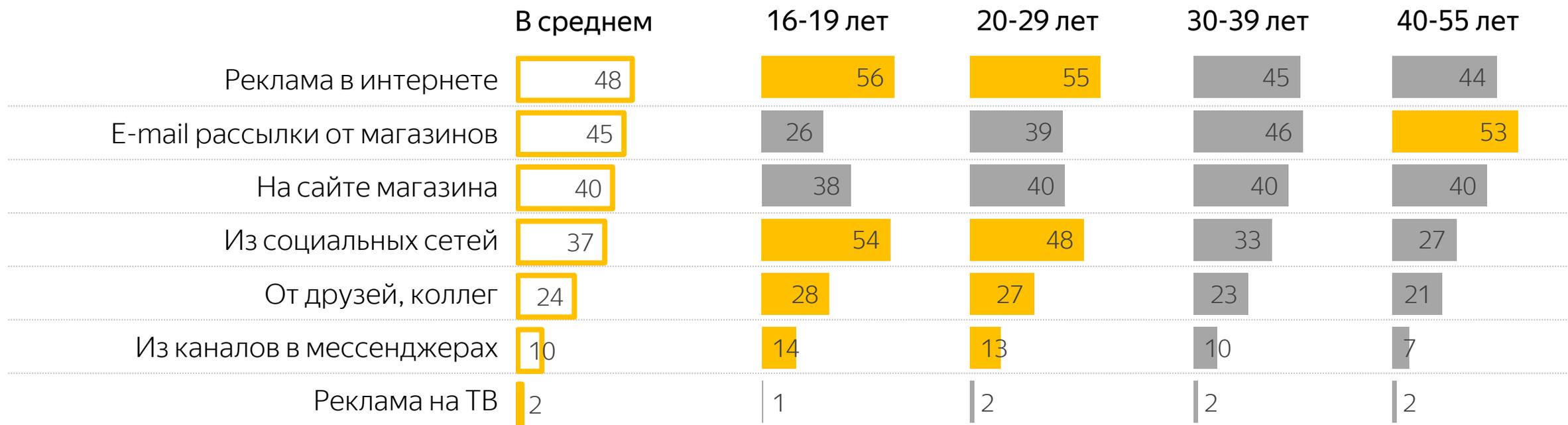
A30. Вы участвовали в каких-нибудь распродажах, организованных российскими интернет-магазинами за последние 12 месяцев?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n=2982

Информация о распродаже

Молодежь (16-29 лет) узнает о распродажах из рекламы в интернете и в соц. сетях. Люди старшего среднего возраста (40-55 лет) – в основном из email рассылок

Откуда узнали о распродажах



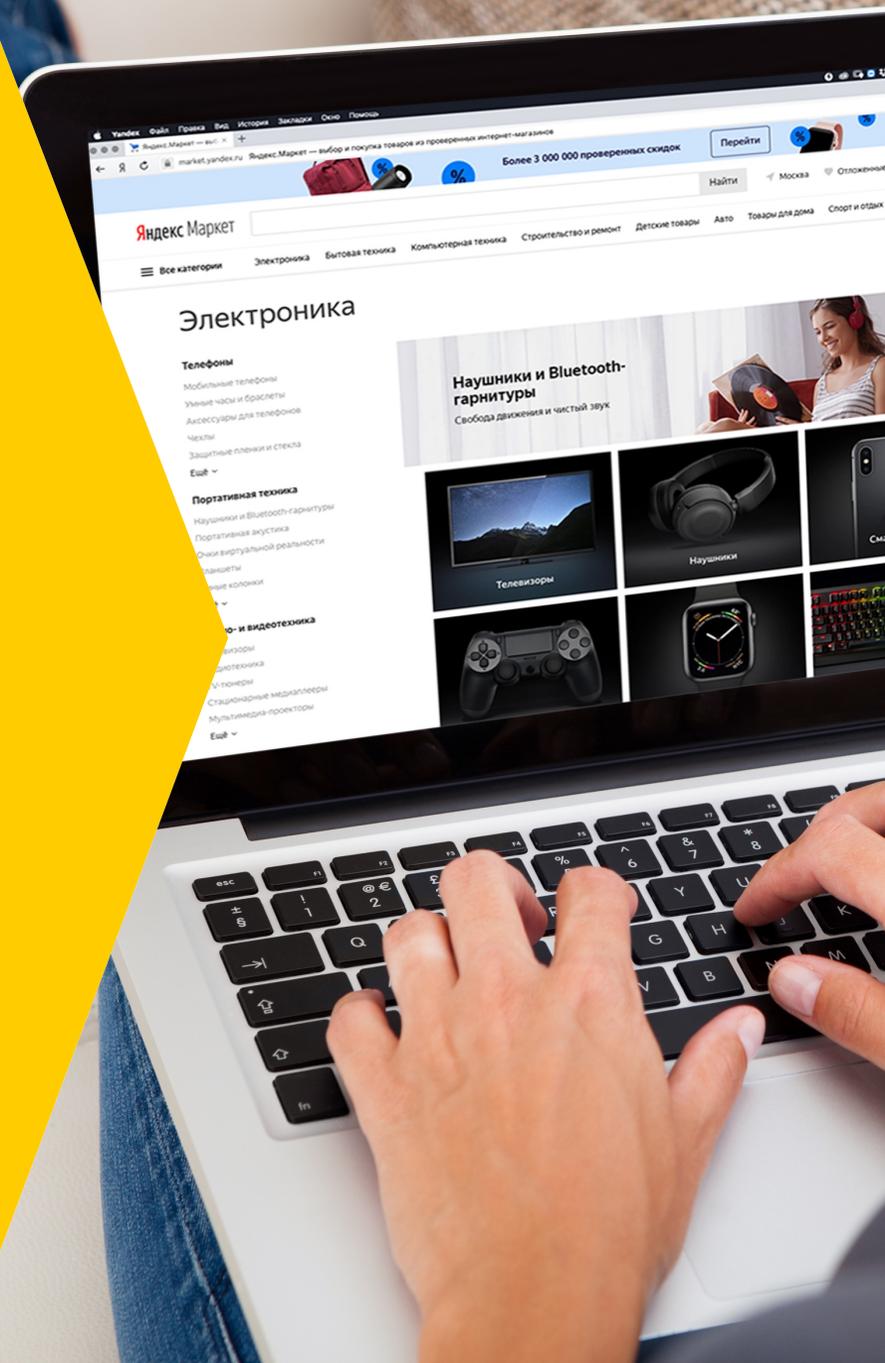
A31. Вспомните распродажи, в которых Вы участвовали или о которых Вы слышали. Откуда Вы узнали о начале распродажи?

База: слышали о распродажах, n = 3237 (314 / 784 / 1034 / 1106)

 Значимо выше, чем в среднем по выборке

Задачи и действия

при покупке в российских интернет-магазинах



Покупки мужчин и женщин

Заметно отличаются. Для мужчин больше характерны покупки бытовой техники и электроники, для женщин – детских товаров, FMCG, косметики и парфюмерии

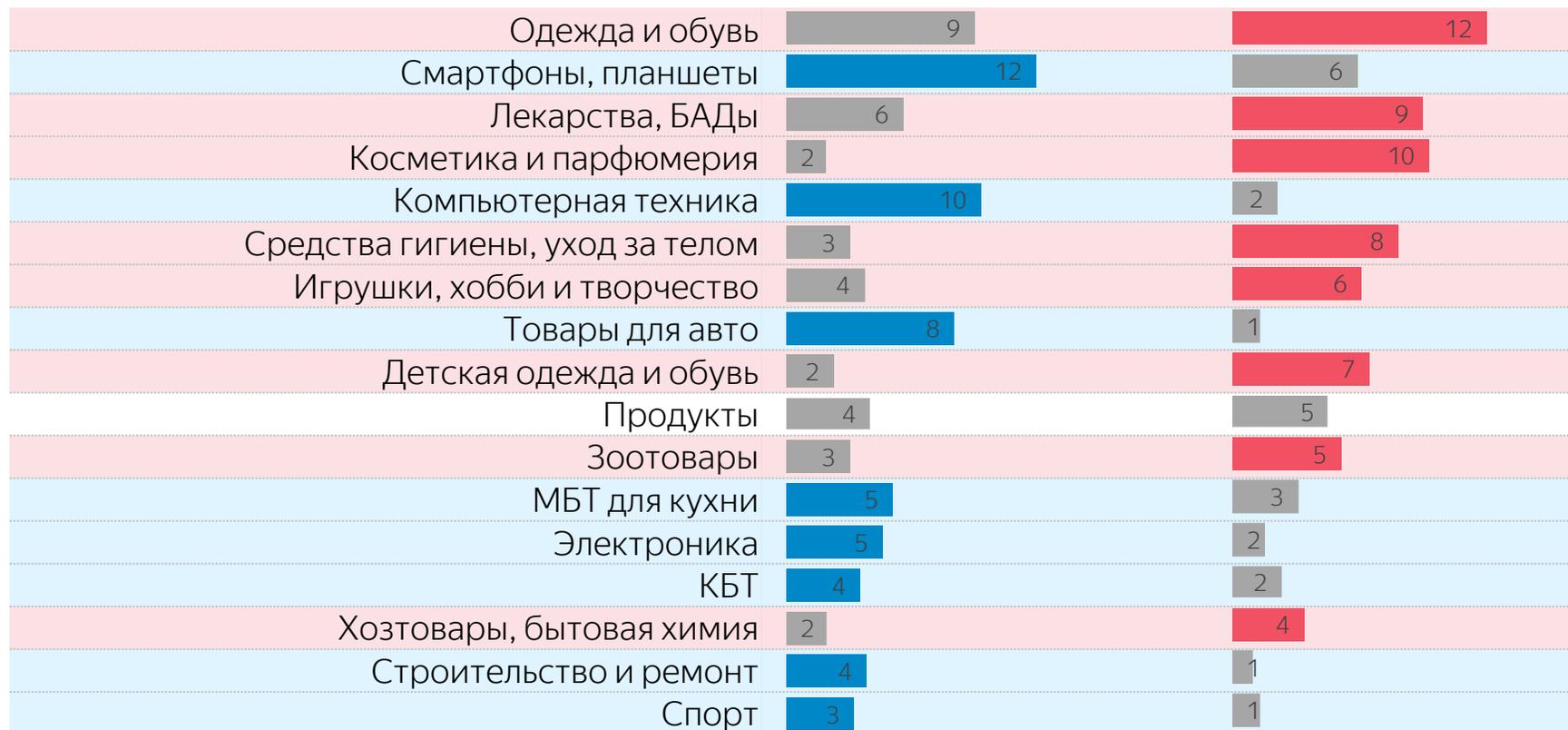
Профиль покупок
при последней покупке в российских-онлайн магазинах



Мужчины



Женщины



R01. Вспомните, товар какой из этих категорий Вы купили в российском интернет-магазине последним?

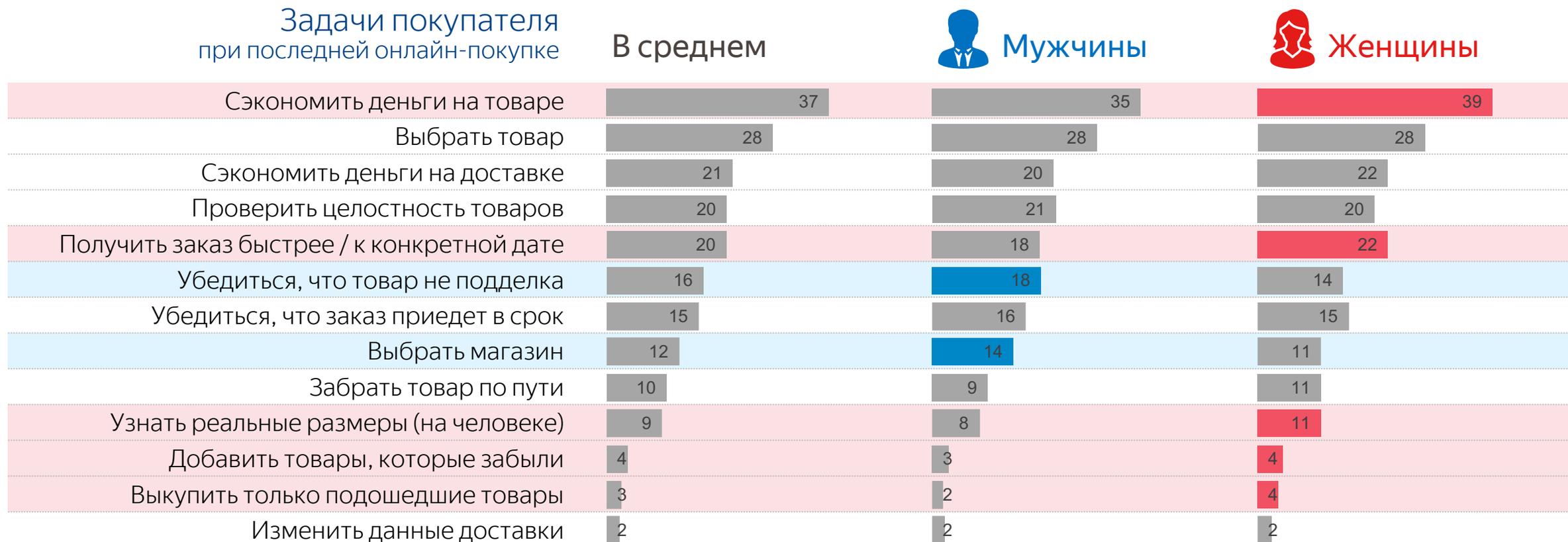
База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n = 2982 / 1610 / 1690



Значимо выше, чем в среднем по выборке

Задачи мужчин и женщин

Профиль покупок отчасти объясняет и разницу в задачах, с которыми сталкиваются мужчины и женщины. Мужчинам чаще приходится выбирать магазин, женщинам – экономить и получить все вовремя



R33. Какие задачи и потребности возникали у Вас в процессе покупки <...>?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n = 2982 / 1610 / 1690

  Значимо выше, чем в среднем по выборке

Действия мужчин и женщин

С учетом специфики покупаемых категорий, путь к покупке у мужчин и женщин немного разный. Мужчины чаще сравнивают товары и стоимость на них в разных магазинах, женщины – читают отзывы и смотрят товары со скидкой и по акции

Действия покупателя при последней онлайн-покупке

#1

начало списка

В среднем



Мужчины



Женщины

Действие	В среднем	Мужчины	Женщины
Сравнивали цену в разных магазинах	32	34	30
Сравнивали похожие товары	30	32	28
Читали отзывы о товарах	29	26	31
Читали подробные характеристики	28	27	29
Узнавали ориентировочную стоимость товара	22	23	20
Просматривали товары со скидкой / по акции	20	17	24
Узнавали наличие / возможные сроки доставки	20	20	20
Узнавали способы и стоимость получения	16	16	16
Просматривали много фотографий товара	15	14	16
Выбирали интернет-магазин	15	16	14

R14. Если говорить о покупке, что из перечисленного Вы делали в ходе поиска / выбора этого товара в интернете?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n = 2982 / 1610 / 1690



Значимо выше, чем в среднем по выборке

Действия мужчин и женщин

Мужчины чаще читают статьи и смотрят видео-обзоры.

Женщины – отслеживают скидки и пользуются списком отложенных товаров

Действия покупателя
при последней онлайн-покупке

В среднем



Мужчины



Женщины

#2
продолжение
списка

Действие	В среднем	Мужчины	Женщины
Читали обзорные статьи	11	14	9
Отслеживали скидку	10	8	12
Просматривали новинки	10	10	9
Читали отзывы о магазинах	9	10	7
Смотрели видеообзоры	8	11	6
Пользовались отложенным	8	6	11
Тратили бонусы	8	7	9
Просматривали рекомендации	7	7	6
Добирали до бесплатной доставки	4	4	5
Искали аксессуары к товару	4	4	3

R14. Если говорить о покупке, что из перечисленного Вы делали в ходе поиска / выбора этого товара в интернете?

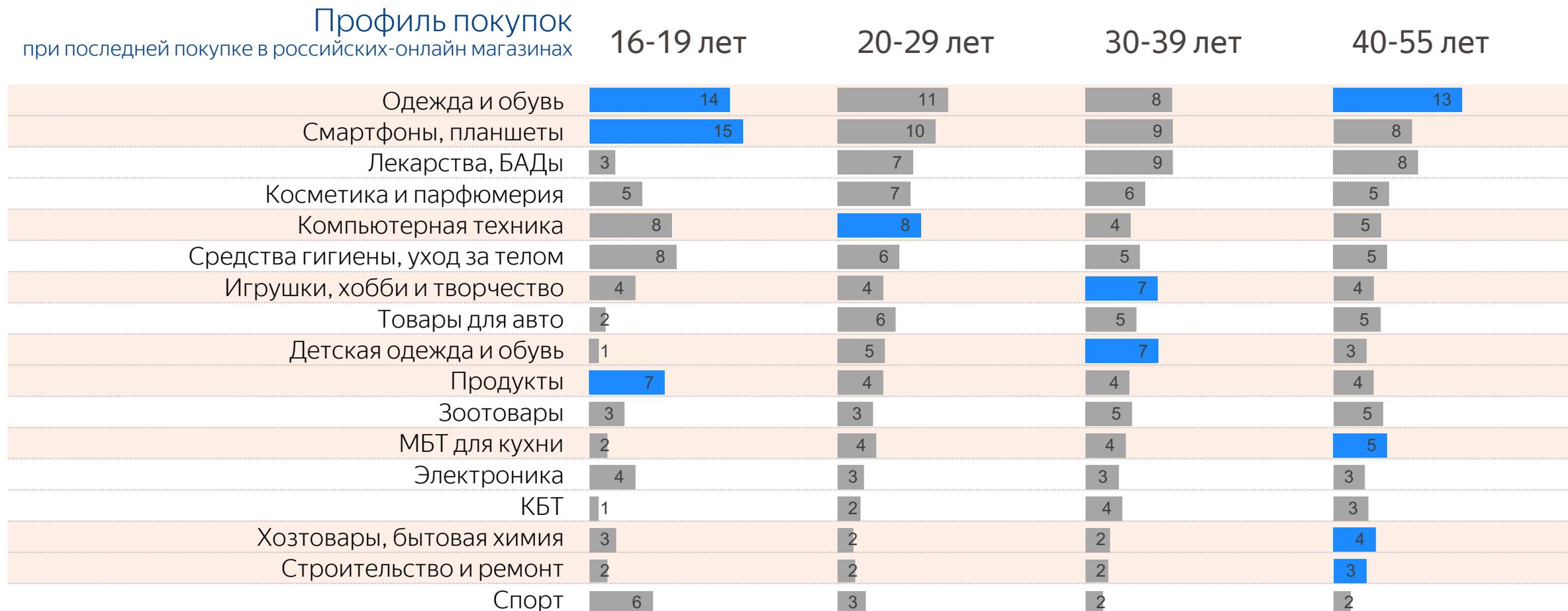
База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n = 2982 / 1610 / 1690



Значимо выше, чем в среднем по выборке

Покупки по возрастам

В корзине молодежи 16-19 лет центральное место занимает одежда и мобильные устройства.
В других группах покупки распределены более равномерно между категориями



R01. Вспомните, товар какой из этих категорий Вы купили в российском интернет-магазине последним?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n = 2982

■ Значимо выше, чем в среднем по выборке

Задачи по возрастам

Задачи экономии денег наиболее актуальны для возрастной группы 40-55 лет



R33. Какие задачи и потребности возникали у Вас в процессе покупки <...>?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n = 2982

■ Значимо выше, чем в среднем по выборке

Действия по возрастам

Люди в возрасте 40-55 лет в среднем совершают больше усилий при выборе товара

		Действия покупателя при последней онлайн-покупке				
#1		В среднем	16-19 лет	20-29 лет	30-39 лет	40-55 лет
начало списка	Сравнивали цену в разных магазинах	32	23	31	31	36
	Сравнивали похожие товары	30	23	28	29	34
	Читали отзывы о товарах	29	23	27	28	31
	Читали подробные характеристики	28	20	26	26	34
	Узнавали ориентировочную стоимость товара	22	16	22	20	25
	Просматривали товары со скидкой / по акции	20	15	19	21	23
	Узнавали наличие / возможные сроки доставки	20	17	20	19	22
	Узнавали способы и стоимость получения	16	20	13	14	19
	Просматривали много фотографий товара	15	17	13	15	16
	Выбирали интернет-магазин	15	17	13	14	16

R14. Если говорить о покупке, что из перечисленного Вы делали в ходе поиска / выбора этого товара в интернете?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n = 2982

 Значимо выше, чем в среднем по выборке

Действия по возрастам

Молодежь 16-19 лет чаще смотрит видеообзоры, ищет аксессуары, чтобы добраться до бесплатной доставки, ищут идеи для покупки

#2
продолжение
списка

Действия покупателя
при последней онлайн-покупке

В среднем 16-19 лет 20-29 лет 30-39 лет 40-55 лет

Читали обзорные статьи	11	12	11	10	13
Отслеживали скидку	10	7	11	10	11
Просматривали новинки	10	9	9	9	10
Читали отзывы о магазинах	9	11	10	8	8
Смотрели видеообзоры	8	13	8	7	9
Пользовались отложенным	8	6	8	8	9
Тратили бонусы	8	5	7	9	9
Просматривали рекомендации	7	10	6	5	7
Добирали до бесплатной доставки	4	7	4	4	4
Искали аксессуары к товару	4	6	4	3	3

R14. Если говорить о покупке, что из перечисленного Вы делали в ходе поиска / выбора этого товара в интернете?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n = 2982

■ Значимо выше, чем в среднем по выборке

Задачи и действия покупателей

Убедиться, что товар оригинальный, не подделка

- ✓ Сравнивали стоимость этого товара в разных магазинах - 43% (vs 32% в среднем)
- ✓ Просматривали новинки - 16% (vs 10% в среднем)

Узнать реальный размер товара

- ✓ Читали подробное описание характеристик товара - 45% (vs 28% в среднем)
- ✓ Просматривали много фотографий товара - 38% (vs 15% в среднем)
- ✓ Просматривали новинки – 19% (vs 10% в среднем)

Выкупить только подошедшие товары

- ✓ Пользовались списком отложенных товаров / избранное - 27% (vs 8% в среднем)

Сэкономить на доставке

- ✓ Узнавали способы и стоимость доставки / самовывоза - 30% (vs 16% в среднем)
- ✓ Добирали до бесплатной доставки - 9% (vs 4% в среднем)

Выбрать магазин

- ✓ Выбирали интернет-магазин - 37% (vs 15% в среднем)
- ✓ Читали отзывы о магазинах - 17% (vs 9% в среднем)
- ✓ Сравнивали стоимость этого товара в разных магазинах - 48% (vs 32% в среднем)
- ✓ Узнавали наличие товара, сроки доставки - 36% (vs 20% в среднем)

Сэкономить на товаре

- ✓ Просматривали товары со скидкой / по акции - 31% (vs 20% в среднем)
- ✓ Отслеживали скидку на товар, который хотят купить - 17% (vs 10% в среднем)
- ✓ Тратили бонусы по программе лояльности – 12% (vs 8% в среднем)

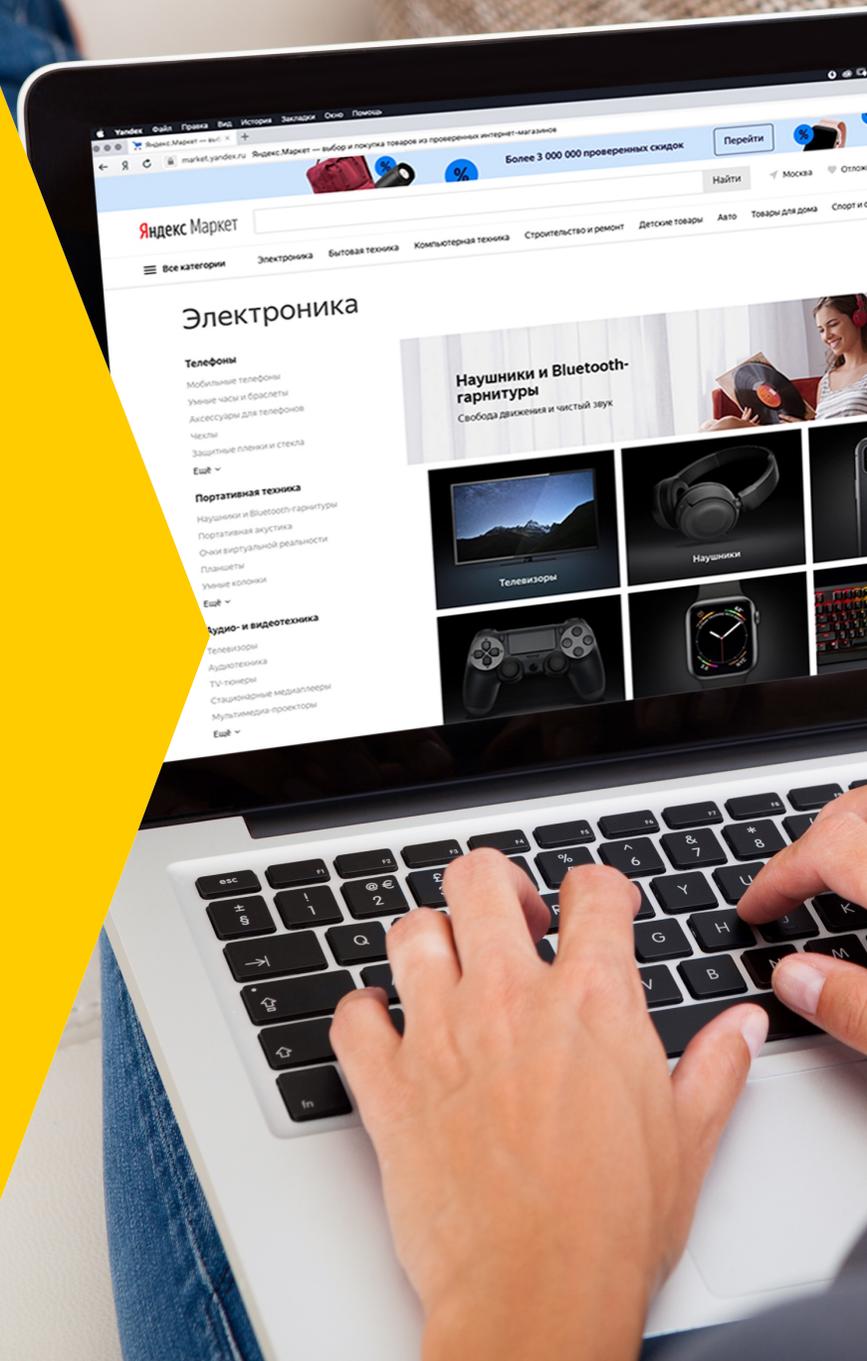
Проверить целостность и заплатить только за товары надлежащего качества

- ✓ Сравнивали стоимость этого товара в разных магазинах - 43% (vs 32% в среднем)
- ✓ Сравнивали разные похожие товары - 46% (vs 30% в среднем)
- ✓ Читали отзывы о товарах - 42% (vs 29% в среднем)
- ✓ Читали подробное описание характеристик товара - 44% (vs 28% в среднем)
- ✓ Отслеживали скидку на товар, который хочу купить - 16% (vs 10% в среднем)

R14. Что из перечисленного Вы делали в ходе поиска / выбора этого товара в интернете?

R33. Какие задачи и потребности возникали у Вас в процессе покупки <ТОВАР>?

Устройства

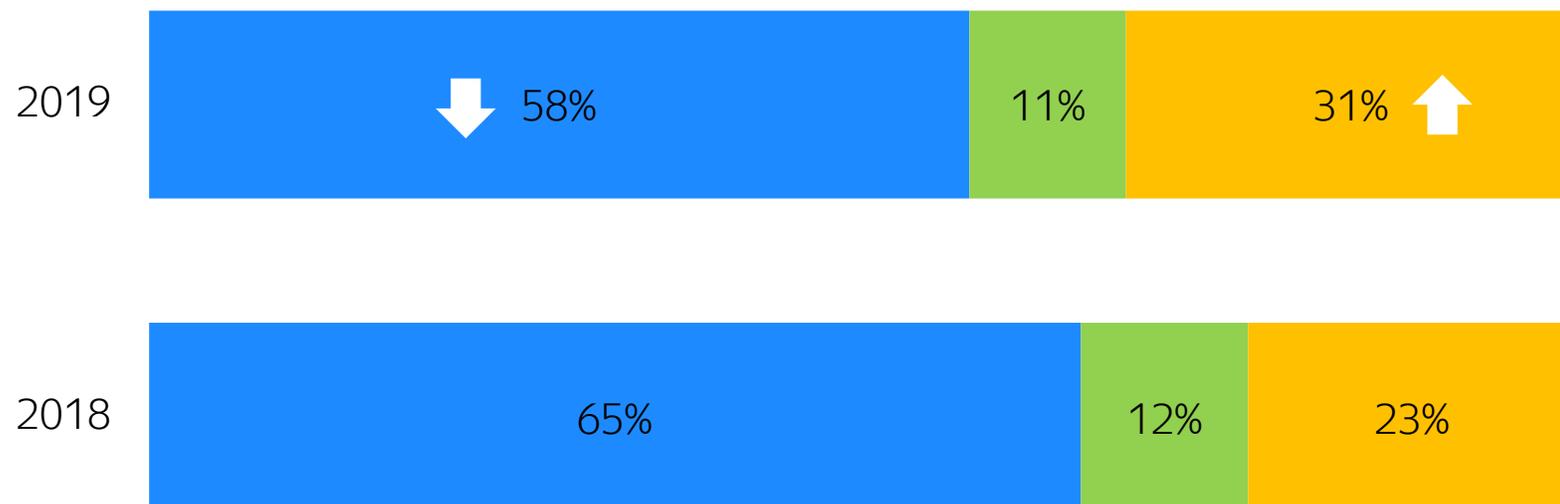


Поиск товара

Доля «только mobile» выросла до 31%

Устройства, на которых искали товар
при последней онлайн-покупке в российском магазине

■ Только на PC ■ Mix (PC + mobile) ■ Только с mobile



R15. Если говорить об этой покупке, какими способами Вы искали / выбирали этот товар?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n = 2982



Значимое изменение

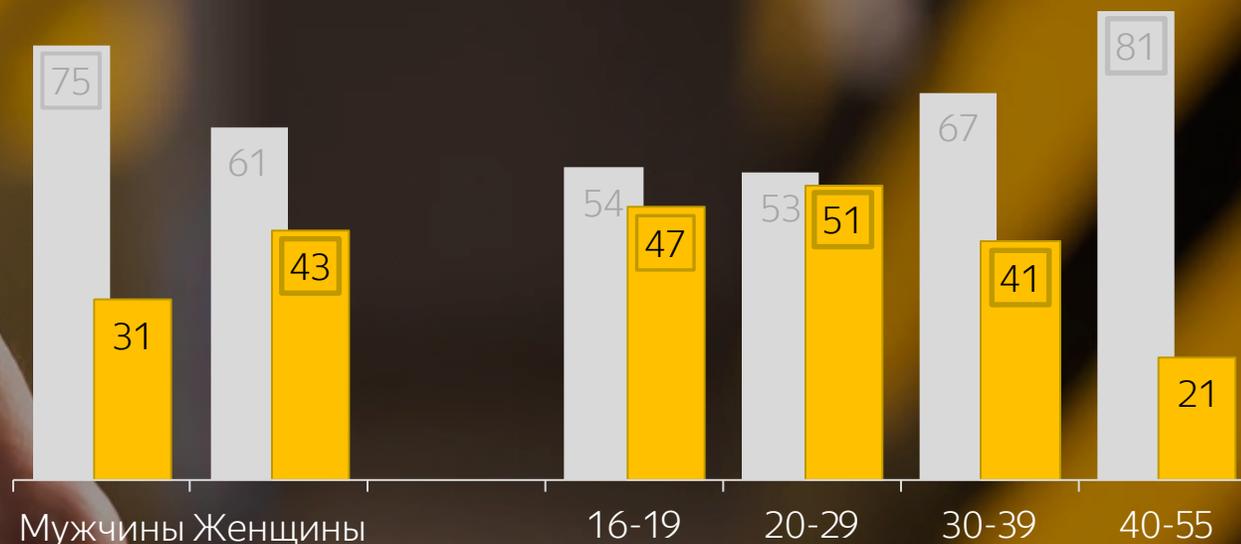
Поиск со смартфона

Чаще ищут женщины и молодёжь младше 30



Устройства, на которых искали товар при последней онлайн-покупке в российском магазине

■ Desktop ■ Смартфон



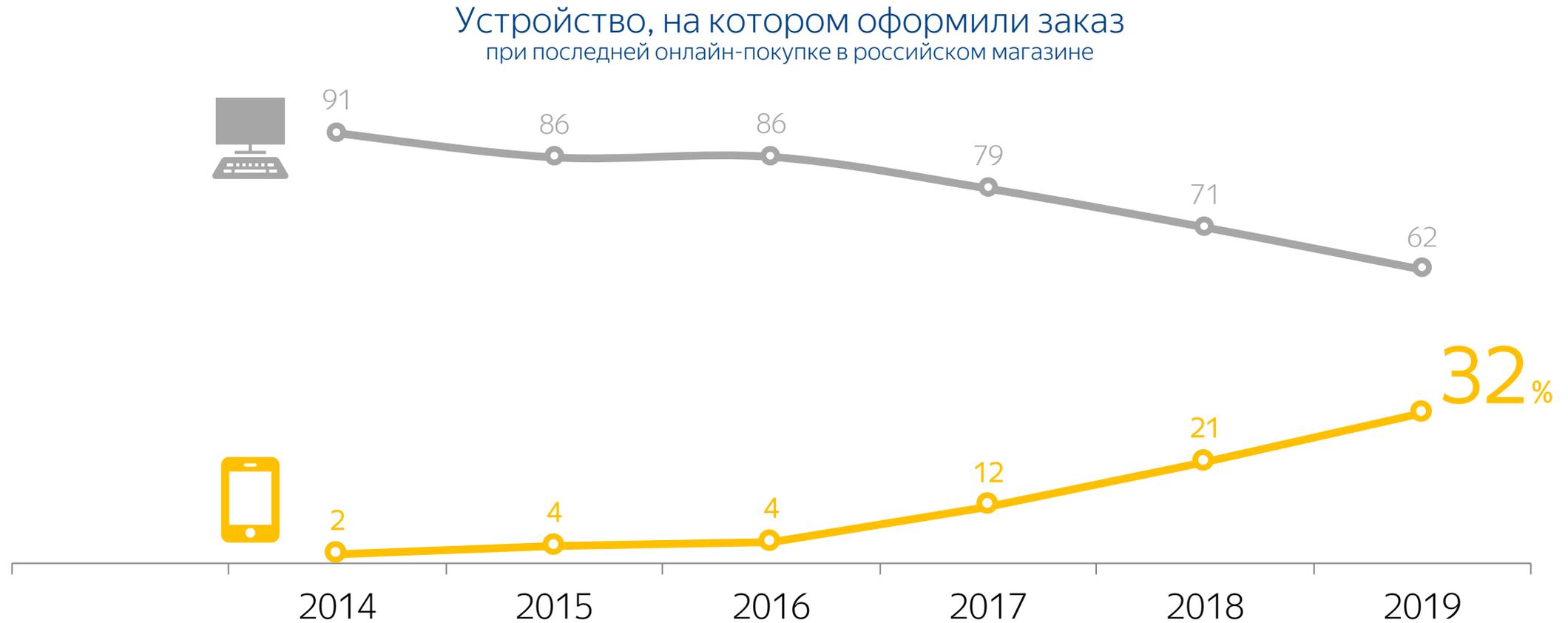
R15. Если говорить об этой покупке, какими способами Вы искали / выбирали этот товар?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n = 2982

□ Значимо выше, чем в среднем по выборке

Оформление заказа

Доля заказов со смартфона продолжает расти.
В 2019 каждый третий заказ оформлен со смартфона



R17. Каким способом Вы в конечном счете оформили заказ на покупку?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n=2982

Оформление заказа со смартфона

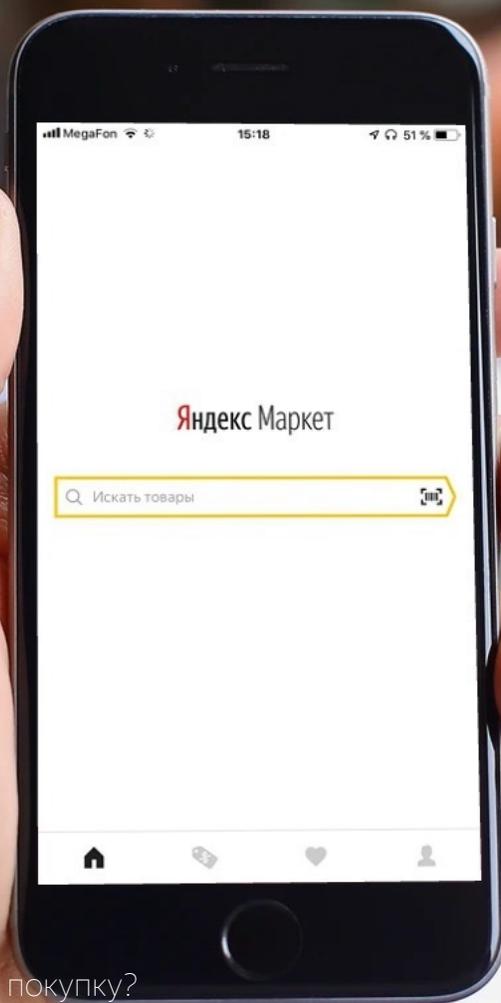
Каждый третий оформил последнюю покупку со смартфона, а в возрасте младше 30ти – каждый второй

32%

среди всех
онлайн-покупателей

37%

среди женщин
vs 26% у мужчин



40%

среди жителей
городов 100 тыс. -
vs 25% у москвичей

47%

в возрастной группе
30 и младше

R17. Каким способом Вы в конечном счете оформили заказ на покупку?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n=2982

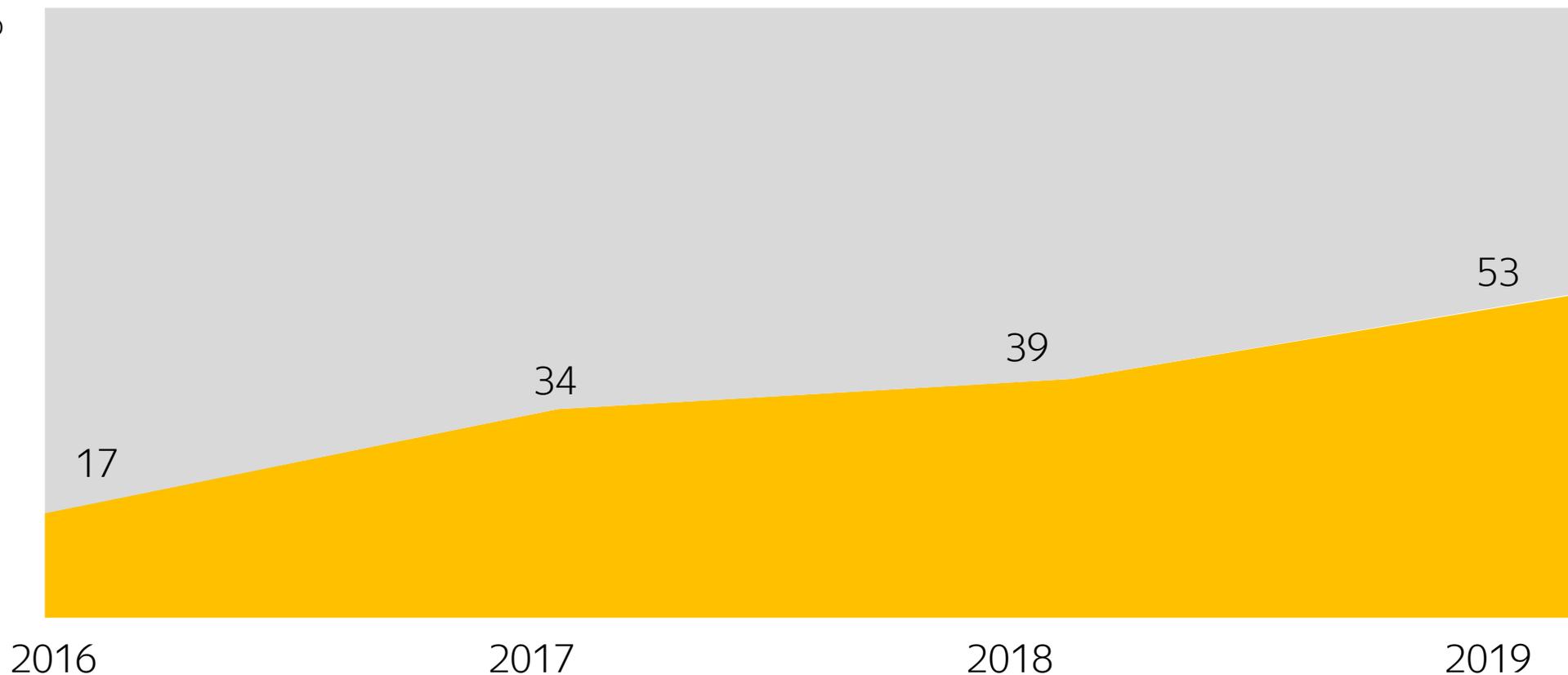
Тач vs приложение

Доля покупок, оформленных в приложениях, стабильно растёт

Как оформили онлайн-заказ на смартфоне
при последней онлайн-покупке

■ Мобильный браузер

■ Приложение



R18. Вы оформили заказ через мобильное приложение магазина или на сайте магазина через браузер?

База: совершили последнюю покупку со смартфона (n = 240 / 246 / 775 / 1068)

Микс устройств

Как правило, покупатели пользуются одним устройством в ходе онлайн-покупки: среди оформивших заказ с PC 88% пользовались только компьютером, аналогично среди покупателей со смартфона (84%)

Какими устройствами пользовались при выборе и покупке

Пользовались устройствами в ходе поиска товара

- Mobile only
- Mix (PC + mobile)
- PC only



R15. Если говорить об этой покупке, какими способами Вы искали / выбрали этот товар?

R17. Каким способом Вы в конечном счете оформили заказ на покупку?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n=2982

Микс устройств

При покупке сложных и дорогих товаров (техника, электроника, компьютеры) доля пользующихся несколькими устройствам в ходе поиска товара несколько выше

Какими устройствами пользовались при выборе и покупке



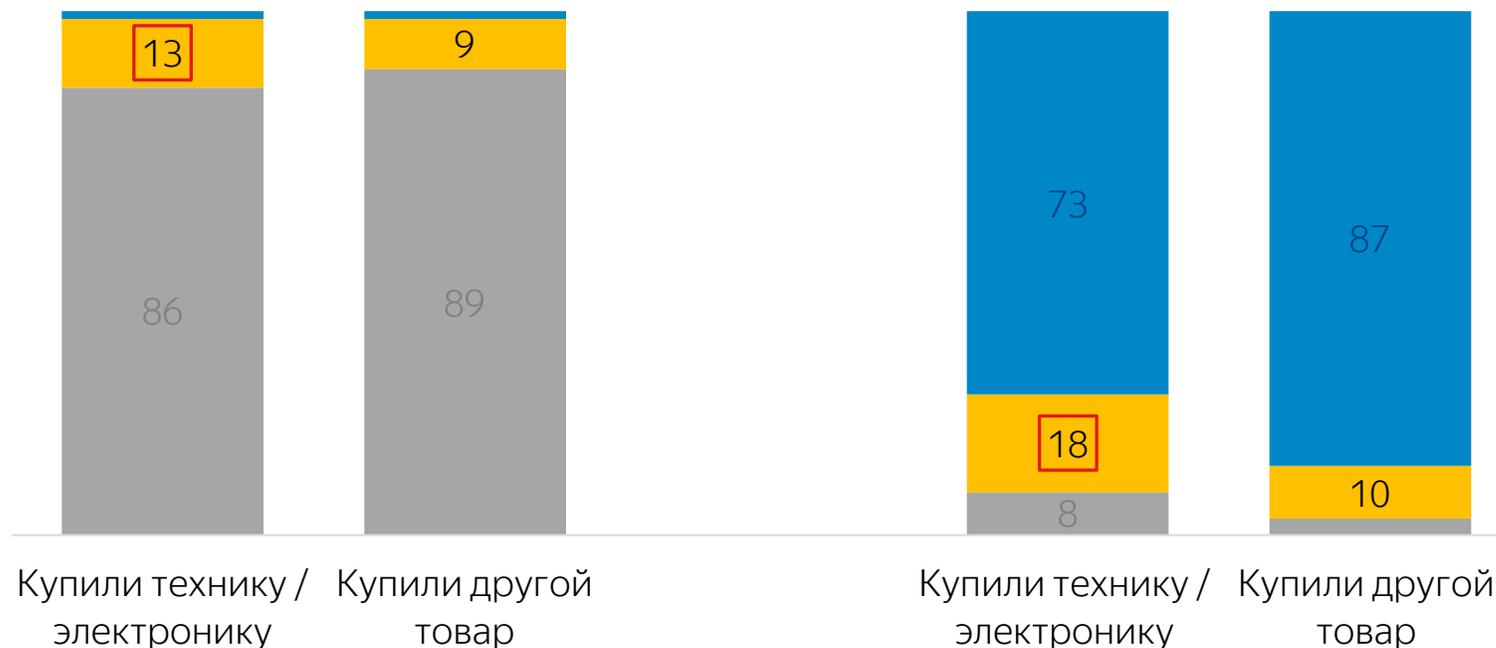
Среди купивших с PC, ноутбука



Среди купивших со смартфона

Пользовались устройствами в ходе поиска товара

- Mobile only
- Mix (PC + mobile)
- PC only



R15. Если говорить об этой покупке, какими способами Вы искали / выбирали этот товар?

R17. Каким способом Вы в конечном счете оформили заказ на покупку?

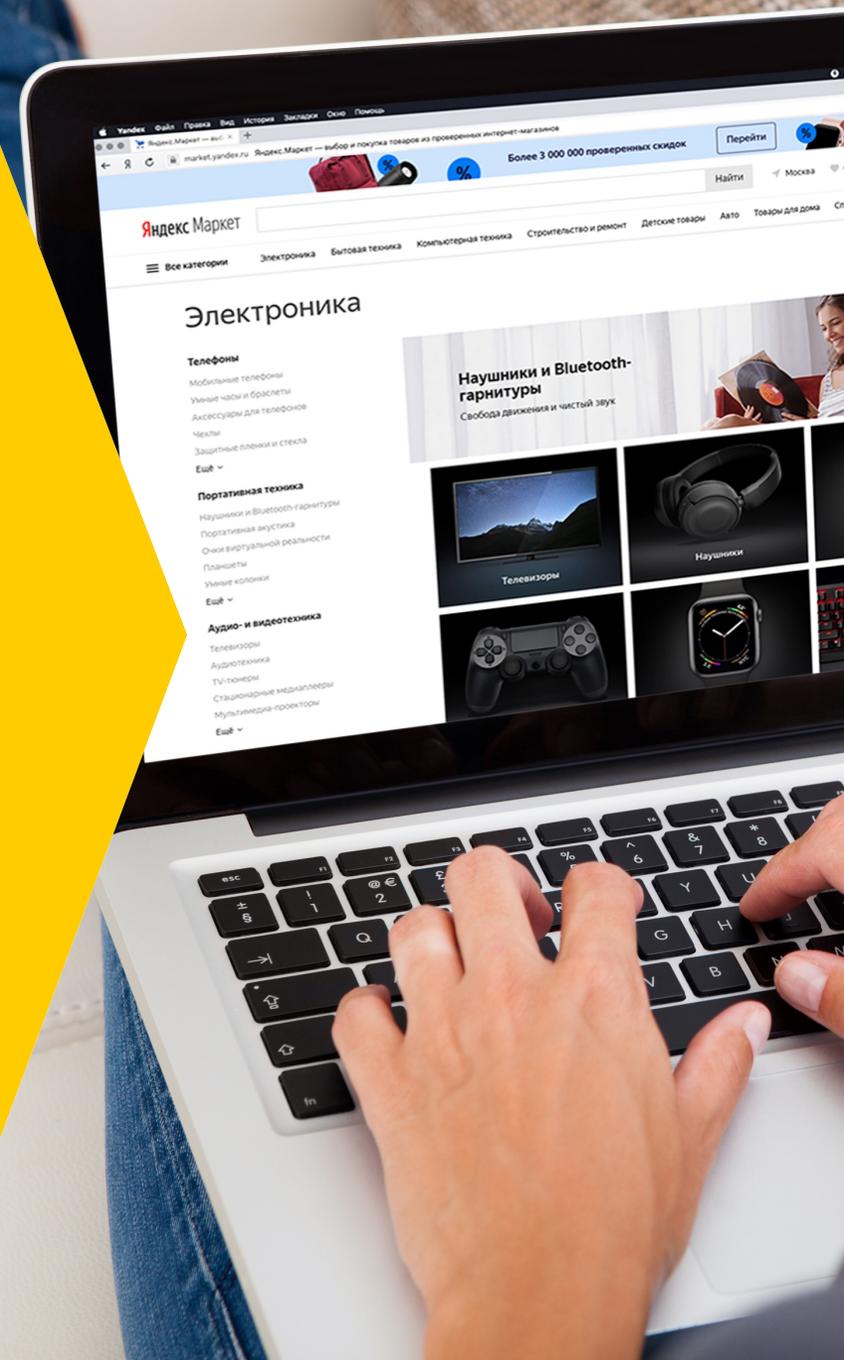
База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах, n=2982

Значимо выше

Приложение

Оптимальные сроки доставки

графики PSM



Адекватные сроки доставки

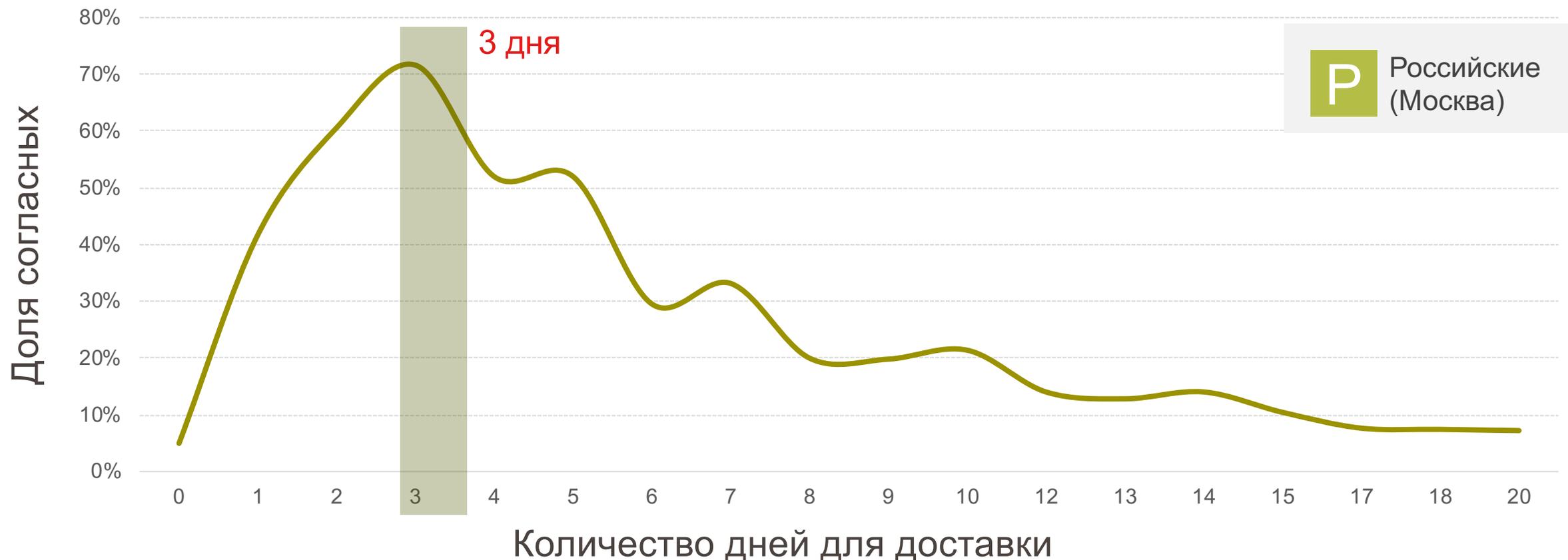
Каждый респондент в рамках опроса отвечал на два вопроса о сроках доставки:

- В10. В какие сроки должен быть доставлен товар из магазина, чтобы он счёл это хорошим предложением?
- В11. Какие сроки доставки из магазина он счёл бы долгими, но всё ещё готов был бы заказать там товар?

Все даты, попадающие в диапазон между «хорошим предложением» и «долгими сроками», можно расценивать как диапазон приемлемых сроков для данного респондента. На графике для каждой даты рассчитана доля респондентов, для которых эта дата попадает в диапазон приемлемых цен. Пик графика, где достигаются максимальные значения, считается диапазоном приемлемых сроков доставки



Адекватные сроки доставки из российских онлайн-магазинов (Москва)



B10. В какие сроки должен быть доставлен товар из российского интернет-магазина, чтобы Вы сочли это хорошим предложением?

B11. Какие сроки доставки товара из российского интернет-магазина Вы сочли бы долгими, но при этом вы все еще готовы были бы заказать там товар?

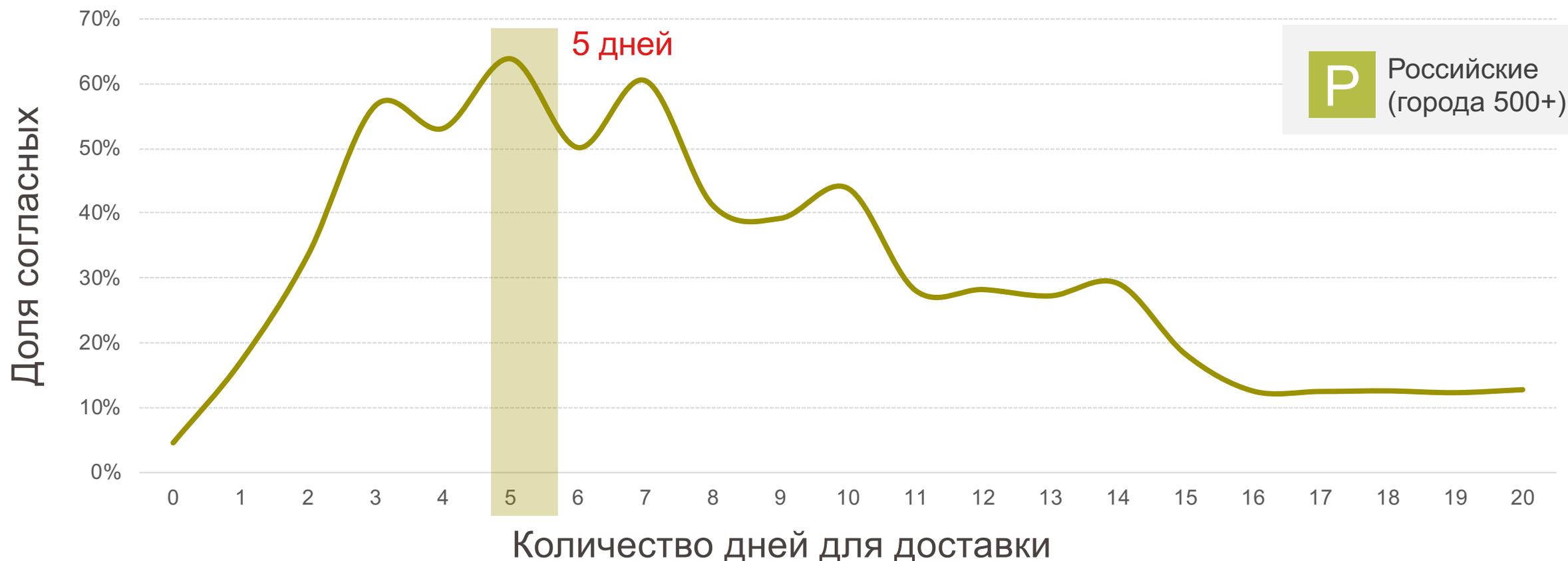
База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (Москва), n=470

Адекватный срок доставки для городов 500+ тыс. (без Москвы) при покупке в российских интернет-магазинах – 5 дней

Яндекс Маркет



Адекватные сроки доставки из российских онлайн-магазинов (города 500+ тыс. чел., без учета Москвы)



B10. В какие сроки должен быть доставлен товар из российского интернет-магазина, чтобы Вы сочли это хорошим предложением?

B11. Какие сроки доставки товара из российского интернет-магазина Вы сочли бы долгими, но при этом вы все еще готовы были бы заказать там товар?

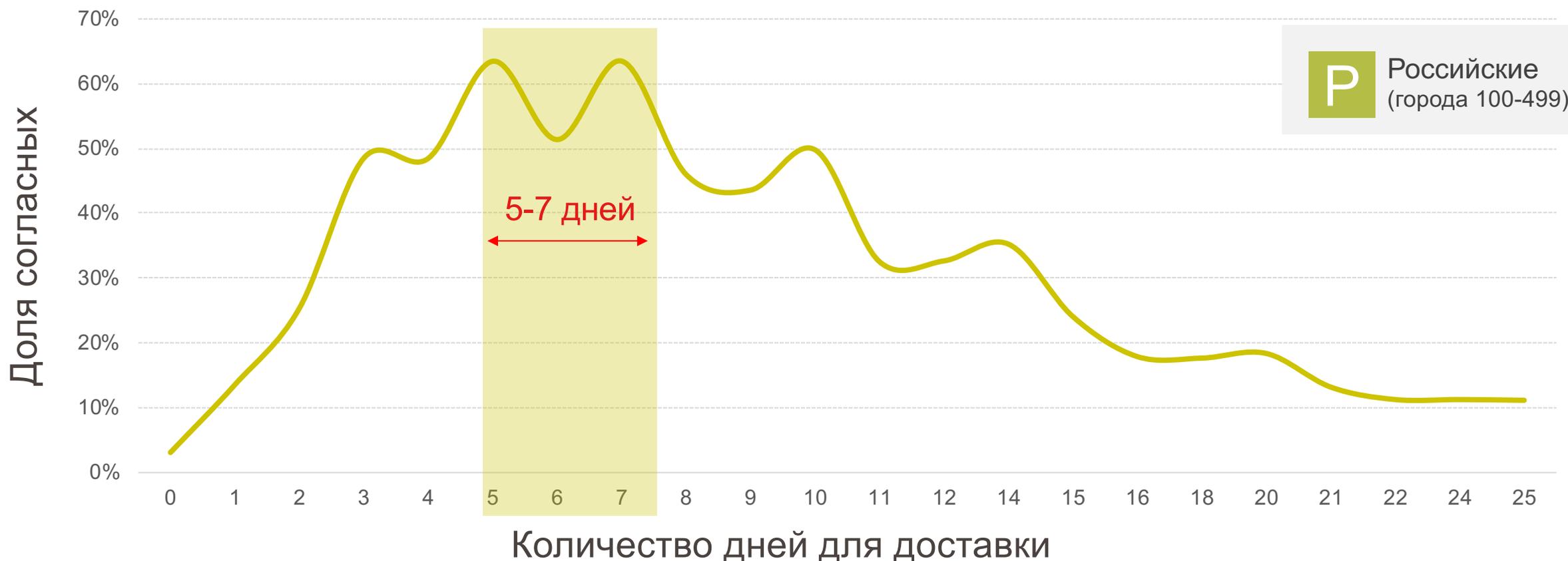
База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (города 500+ без Мск), n=1152

Адекватный срок доставки для городов 100-499+ тыс. при покупке в российских интернет-магазинах – 5-7 дней

Яндекс Маркет



Адекватные сроки доставки из российских онлайн-магазинов (города 100-499 тыс. чел.)



B10. В какие сроки должен быть доставлен товар из российского интернет-магазина, чтобы Вы сочли это хорошим предложением?

B11. Какие сроки доставки товара из российского интернет-магазина Вы сочли бы долгими, но при этом вы все еще готовы были бы заказать там товар?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (города 100-499), n=777

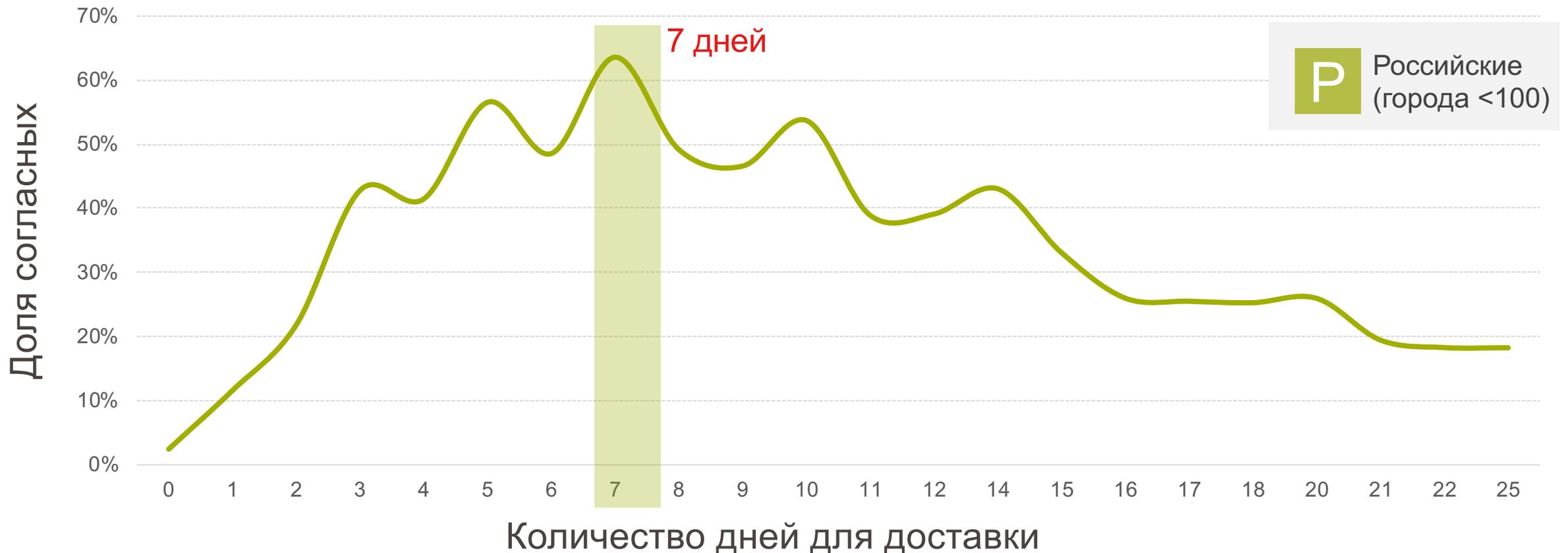
GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь 2019

Адекватный срок доставки для городов <100 тыс. при покупке в российских интернет-магазинах – 7 дней

Яндекс Маркет



Адекватные сроки доставки из российских онлайн-магазинов (города <100 тыс. чел.)



B10. В какие сроки должен быть доставлен товар из российского интернет-магазина, чтобы Вы сочли это хорошим предложением?

B11. Какие сроки доставки товара из российского интернет-магазина Вы сочли бы долгими, но при этом вы все еще готовы были бы заказать там товар?

База: совершали покупки в российских онлайн-магазинах (города <100), n=583

GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь 2019

Адекватный срок доставки при покупке в зарубежных интернет-магазинах – 15-30 дней

Яндекс Маркет



Адекватные сроки доставки из зарубежных онлайн-магазинов



F07. В какие сроки должен быть доставлен товар из зарубежного интернет-магазина, чтобы Вы сочли это хорошим предложением?

F08. Какие сроки доставки товара из зарубежного интернет-магазина Вы сочли бы долгими, но при этом вы все еще готовы были бы заказать там товар?

База: совершали покупки в зарубежных онлайн-магазинах, n=2590

Яндекс Маркет

Пресс-служба Яндекс.Маркета

При использовании результатов исследования
обязательно упоминание Яндекс.Маркета и GFK
в качестве источника данных



pr-market@yandex-team.ru