

STRATO E-Commerce-Kompass

## Gute Marktchancen und geringe Eintrittshürden beflügeln Umsatz und Gründungen von Online-Shops

**Repräsentative Studie von forsa  
im Auftrag von STRATO**

**Inkl. Sonderauswertung  
zur Corona-Pandemie**

Längst hat sich der E-Commerce eine zentrale Position im deutschen Handel erkämpft. Corona hat diese Entwicklung zusätzlich befeuert. Umso wichtiger sind verlässliche Daten über das Thema: Wie funktionieren deutsche Webshops? Was verkaufen sie auf welchen Kanälen und wie erfolgreich sind sie damit? Und wie ticken die Unternehmer hinter den Shops? Der STRATO E-Commerce-Kompass beantwortet diese Fragen – detailliert und repräsentativ.



STRATO E-Commerce-Kompass

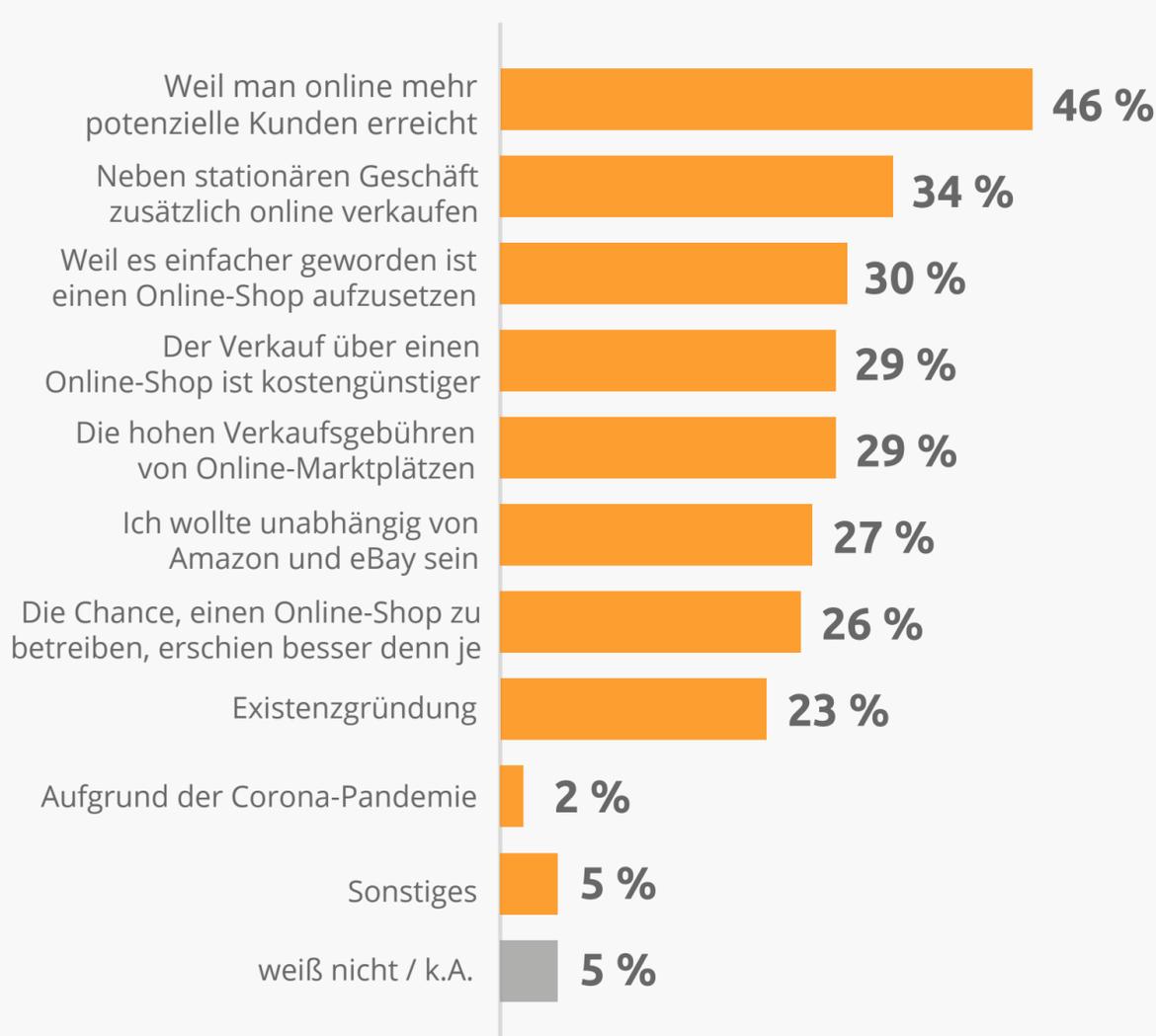
# Kernergebnisse



# 1. Gute Marktchancen und geringe Eintrittshürden befördern die Gründungen von Online-Shops.

Das Potential, Kunden online zu erreichen, ist der häufigste Grund ins E-Commerce Business einzusteigen, danach die Möglichkeit, neben dem stationären Geschäft zusätzlich online zu verkaufen. Das Aufsetzen eines Online-Shops wird als einfacher als früher empfunden. Aus dieser verbesserten Grundlage heraus eröffnen immer mehr Betreiber ihren Shop ohne Vorerfahrung im gewerblichen Handel. Viele Neueinsteiger starten ihren Online-Shop nebenberuflich.

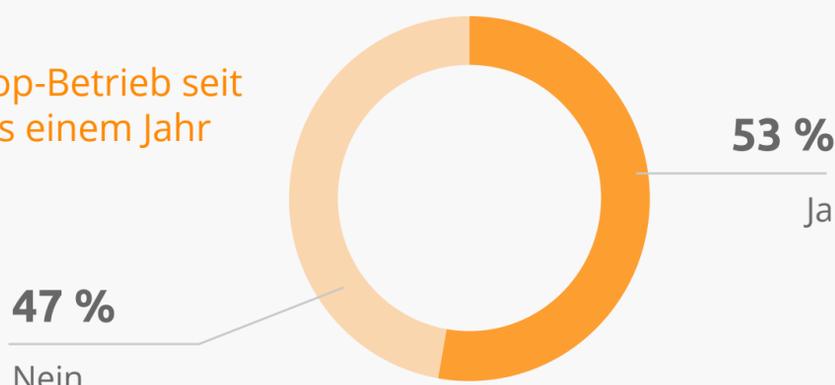
„Welche der folgenden Gründe waren für die Eröffnung Ihres eigenen Online-Shops ausschlaggebend?“



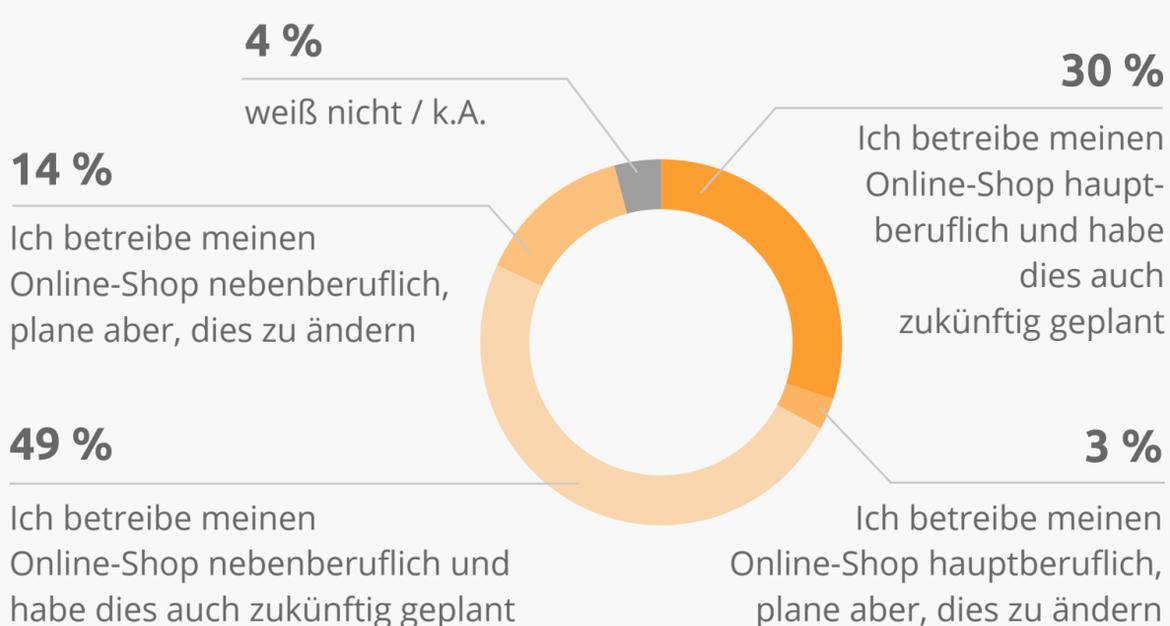
„Haben Sie schon vor der Eröffnung des eigenen Online-Shops Waren gewerblich verkauft – unabhängig davon, ob online oder im Ladengeschäft?“

**Filter:**

Online-Shop-Betrieb seit weniger als einem Jahr



„Betreiben Sie Ihren Online-Shop haupt- oder nebenberuflich und planen Sie, daran zukünftig etwas zu ändern? Welche der folgenden Aussagen trifft zu?“

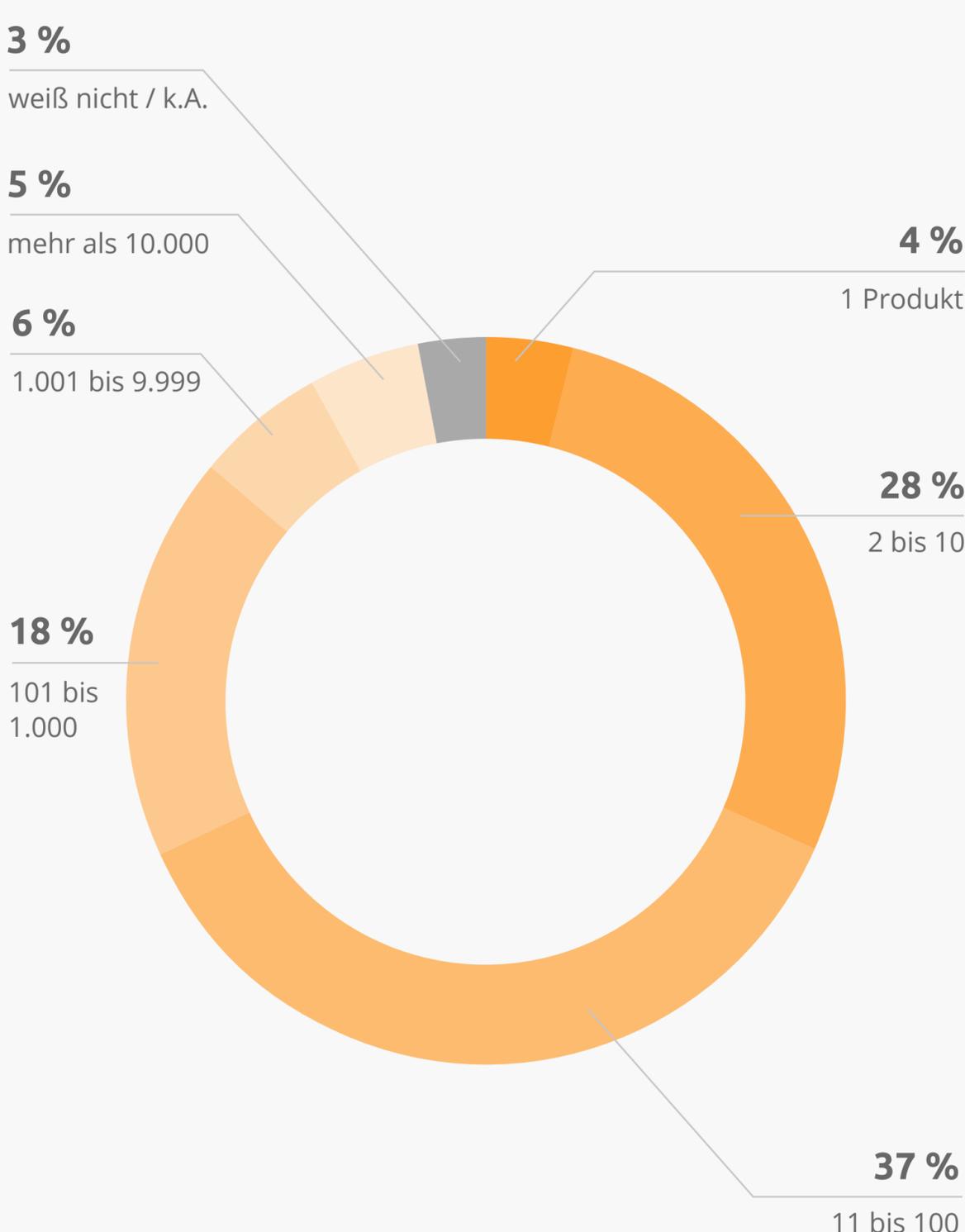


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 2. Produkt-Spezialisierung eröffnet Chancen: Viele Shops konzentrieren sich auf eine geringe Anzahl von Produkten.

Zwei Drittel der Online-Shops bieten ein übersichtliches Angebot von bis zu 100 verschiedenen Produkten an. Das weist auf eine hohe Produkt-Spezialisierung hin – möglicherweise eine erfolgreiche Strategie im Wettbewerb mit großen Marktplätzen.

„Wie viele unterschiedliche Produkte verkaufen Sie in Ihrem Online-Shop?“

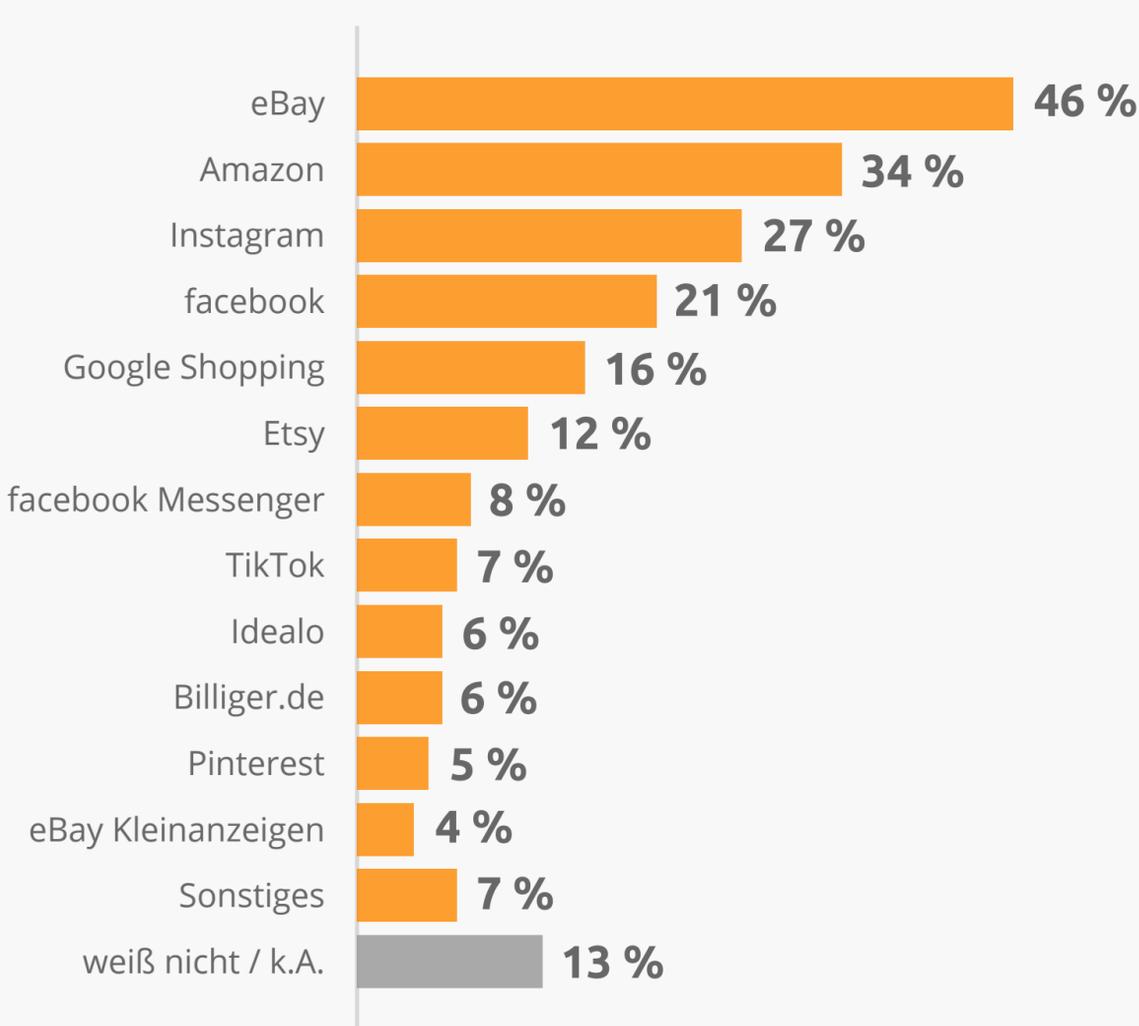


**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

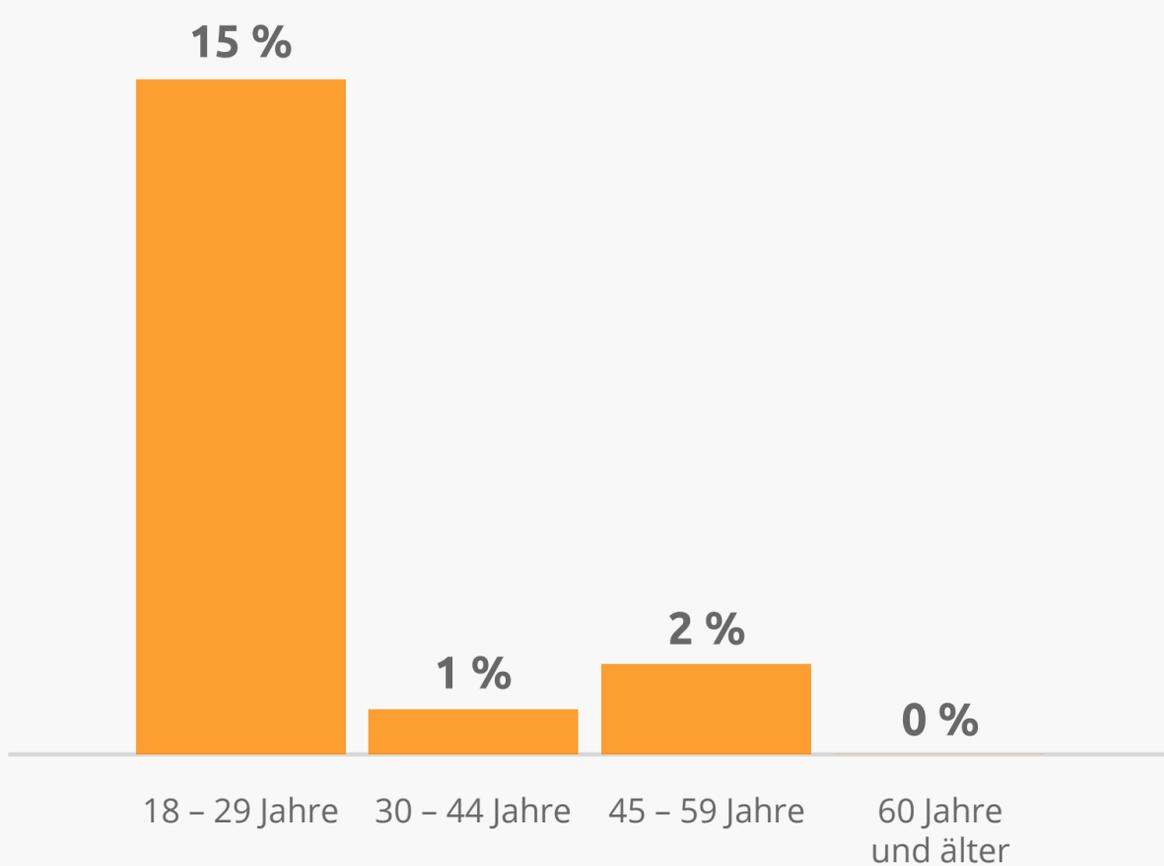
### 3. Vertriebskanäle: eBay neben dem eigenen Online-Shop am beliebtesten.

eBay ist die beliebteste 2. Verkaufsplattform neben dem eigenen Online-Shop. Amazon folgt dahinter. Gründe für den Vorsprung könnten die geringeren Verkaufsgebühren und die geringeren Voraussetzungen sein, als professioneller Händler zugelassen zu werden. Die Bedeutung von Google Shopping ist im Vergleich deutlich geringer. Hinter Amazon folgen Social-Media-Kanäle, wobei Instagram häufiger als Facebook genutzt wird. Von jungen Händlern nutzen viele die immer beliebter werdende chinesische Videoplattform TikTok.

„Sie haben eingangs angegeben, dass Sie neben Ihrem eigenen Online-Shop noch über andere Online-Vertriebswege Waren verkaufen. Welche der folgenden Plattformen oder digitalen Marktplätze nutzen Sie aktuell – neben dem Online-Shop – für den Verkauf Ihrer Produkte?“



Altersstruktur der Shop-Betreiber, die TikTok als Vertriebskanal nutzen.

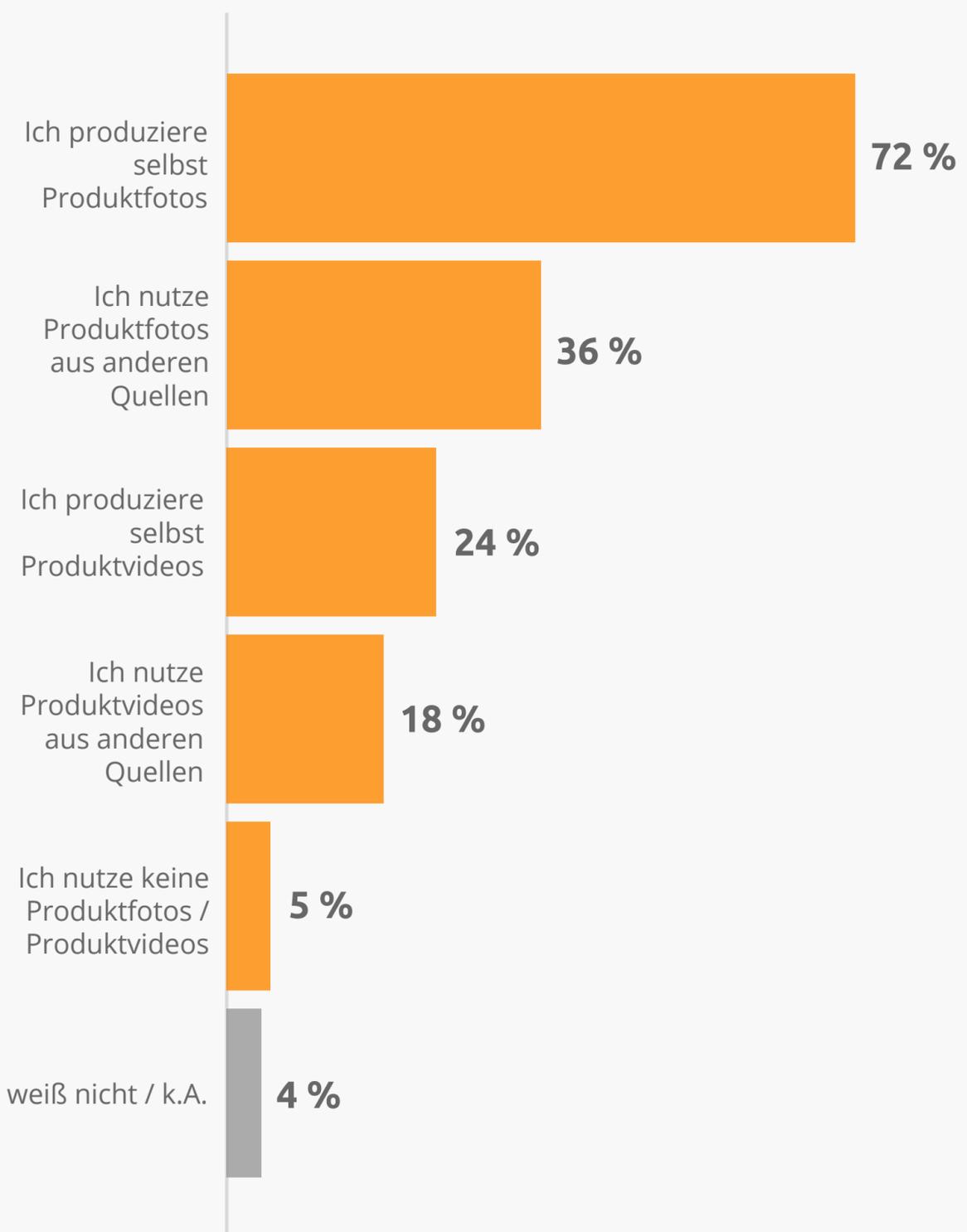


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 4. Bewegtbild-Trend im E-Commerce: Verstärkte Eigenproduktion von Videos für die Produktdarstellung.

Die Produktvisualisierung erfolgt in hohem Maße über selbstproduzierte Produktfotos. Bereits jeder vierte Shop-Betreiber produziert auch eigene Produktvideos. Dem allgemein starken Bewegtbild-Trend bei der Internetnutzung wird auch bei der Präsentation von Produkten Rechnung getragen.

„Welche der folgenden Medienarten nutzen Sie, um Ihre Produkte im Online-Shop zu visualisieren?“

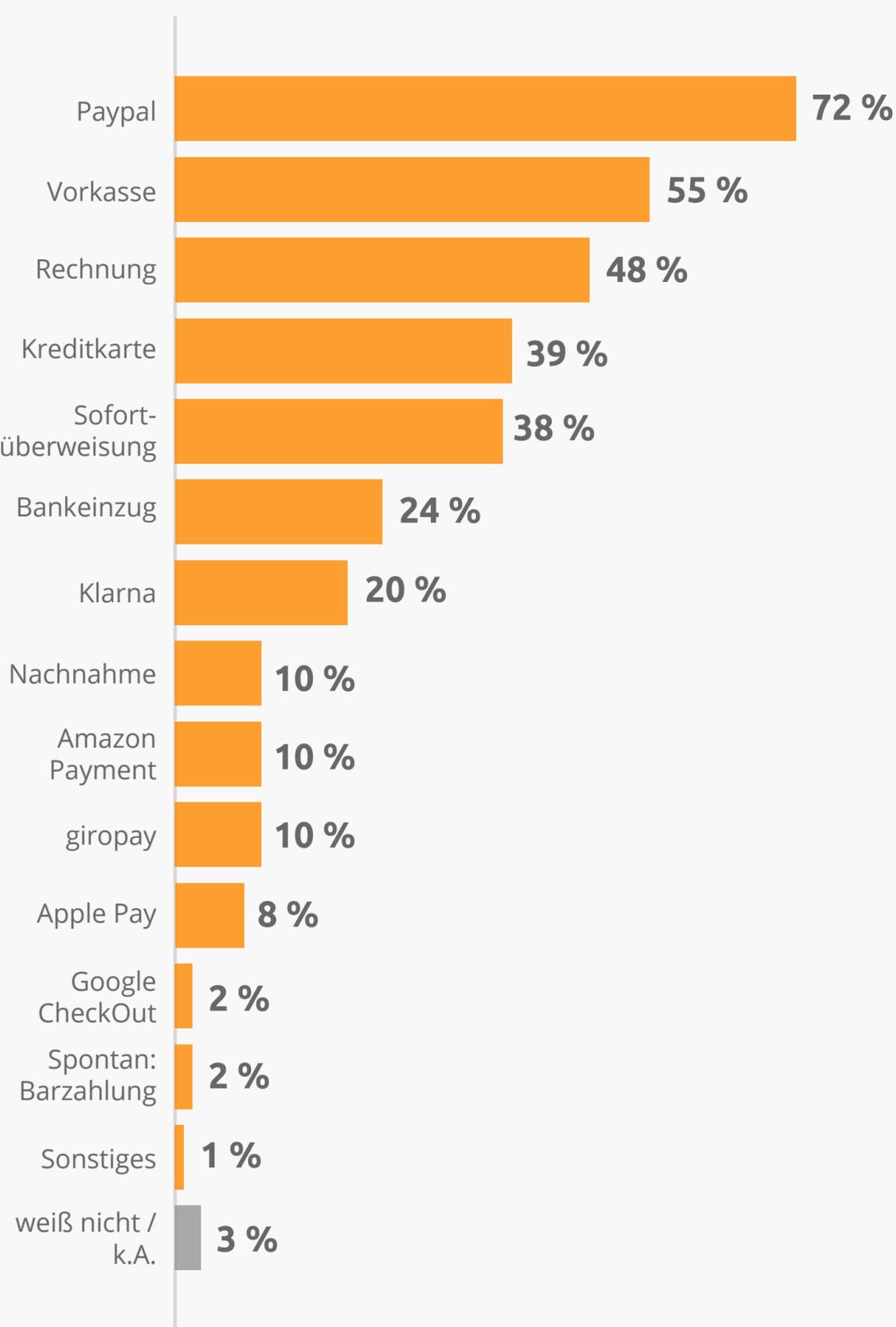


**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 5. PayPal mit Abstand häufigste angebotene Zahlungsmethode.

PayPal hat einen deutlichen Vorsprung gegenüber direkten Wettbewerbern wie Klarna, Amazon Payment, giropay oder Apple Pay. In Deutschland traditionell beliebte Zahlungsmethoden wie Vorkasse oder Rechnung sind weiter sehr verbreitet.

„Welche der folgenden Zahlungsmethoden bieten Sie in Ihrem Online-Shop an?“

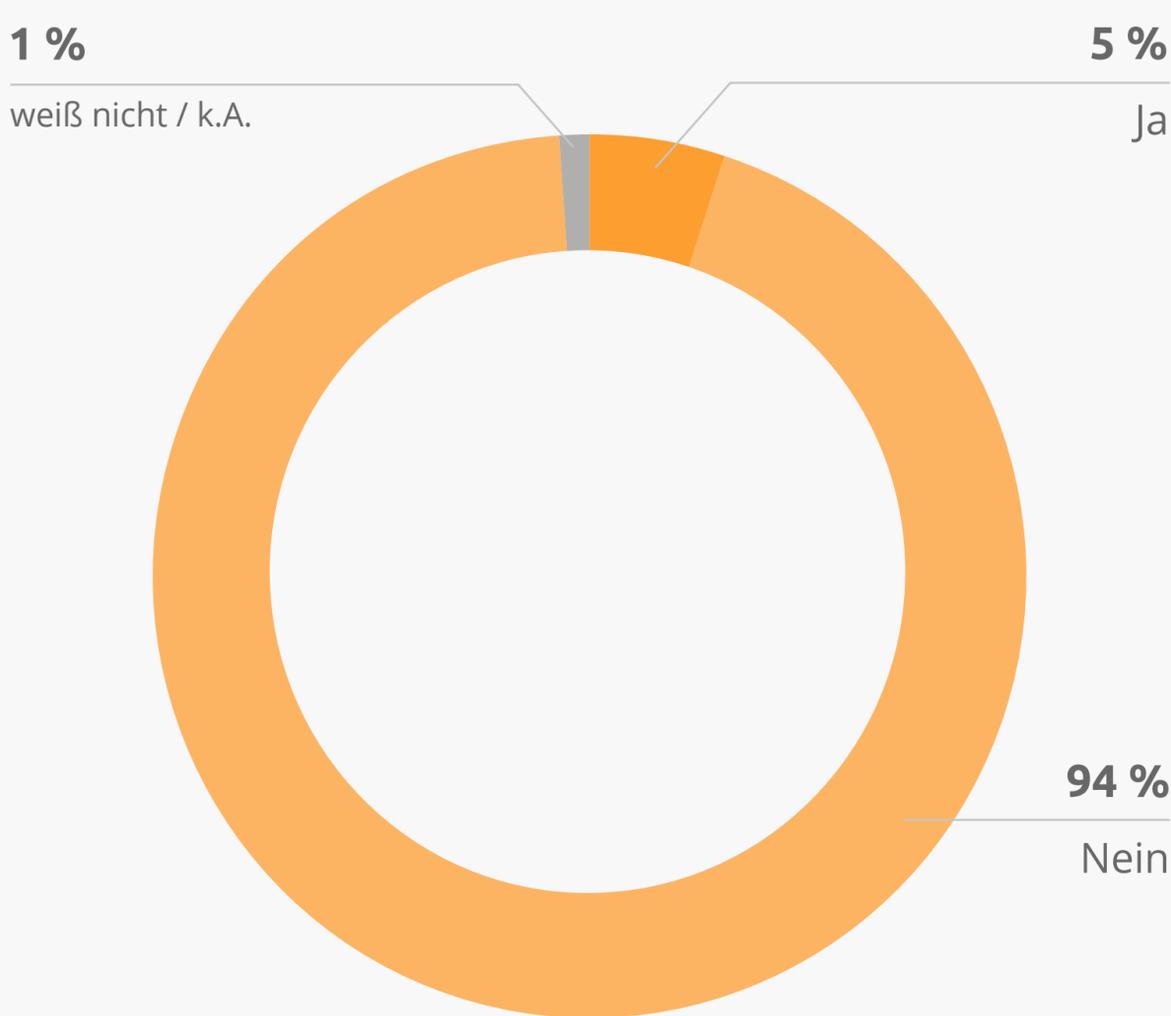


**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

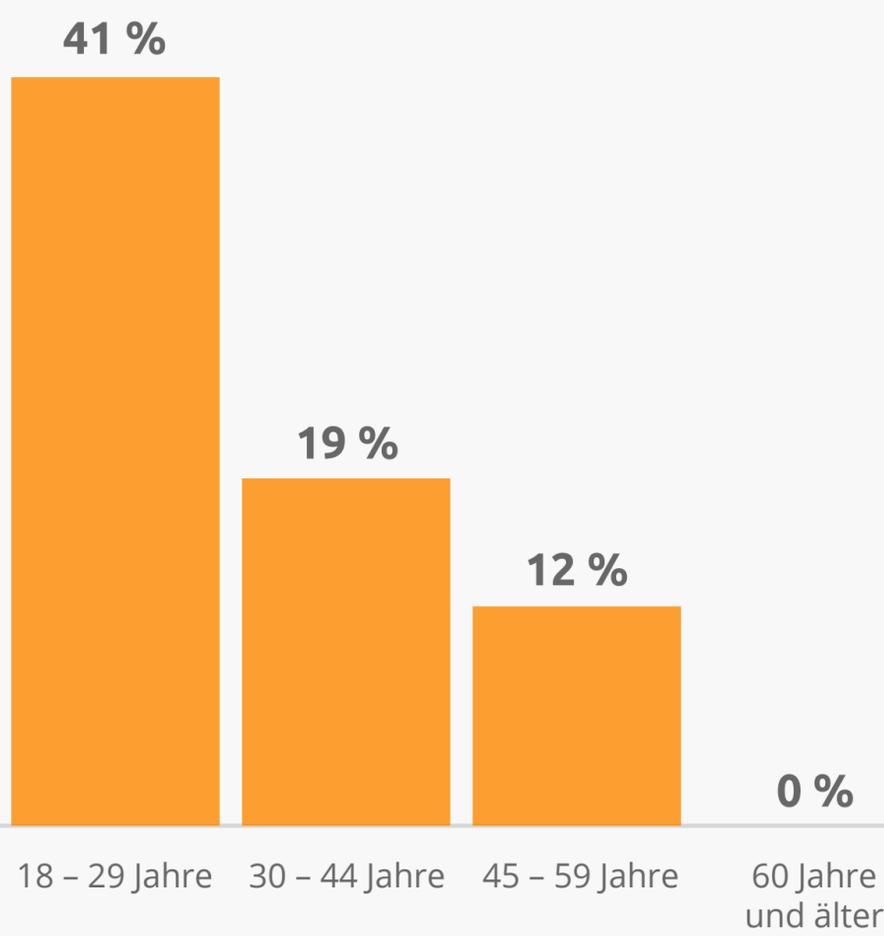
## 6. Kryptowährungen als Zahlungsart: Noch in der Nische, für Viele aber eine denkbare Option.

Kryptowährungen sind als Zahlungsmethode noch nicht weit verbreitet, aber vor allem für junge Online-Shop-Betreiber ist das Akzeptieren von Kryptowährungen eine denkbare Option.

„Bieten Sie in Ihrem Online-Shop die Zahlung in einer Kryptowährung wie etwa Bitcoin, Ether oder Bitpay an?“



„Können Sie sich zukünftig vorstellen, für die Zahlung in Ihrem Webshop eine Kryptowährung anzubieten?“

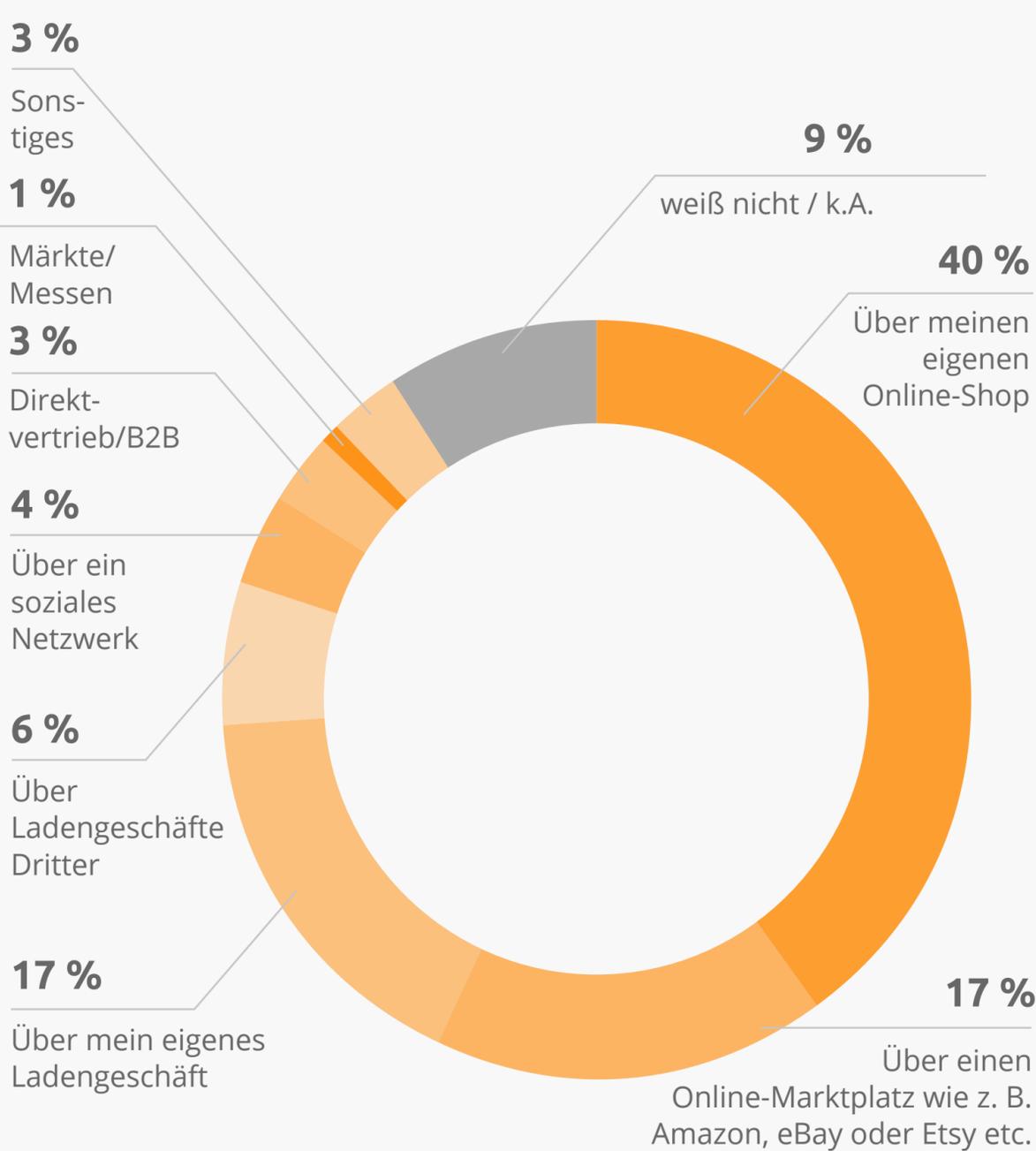


**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

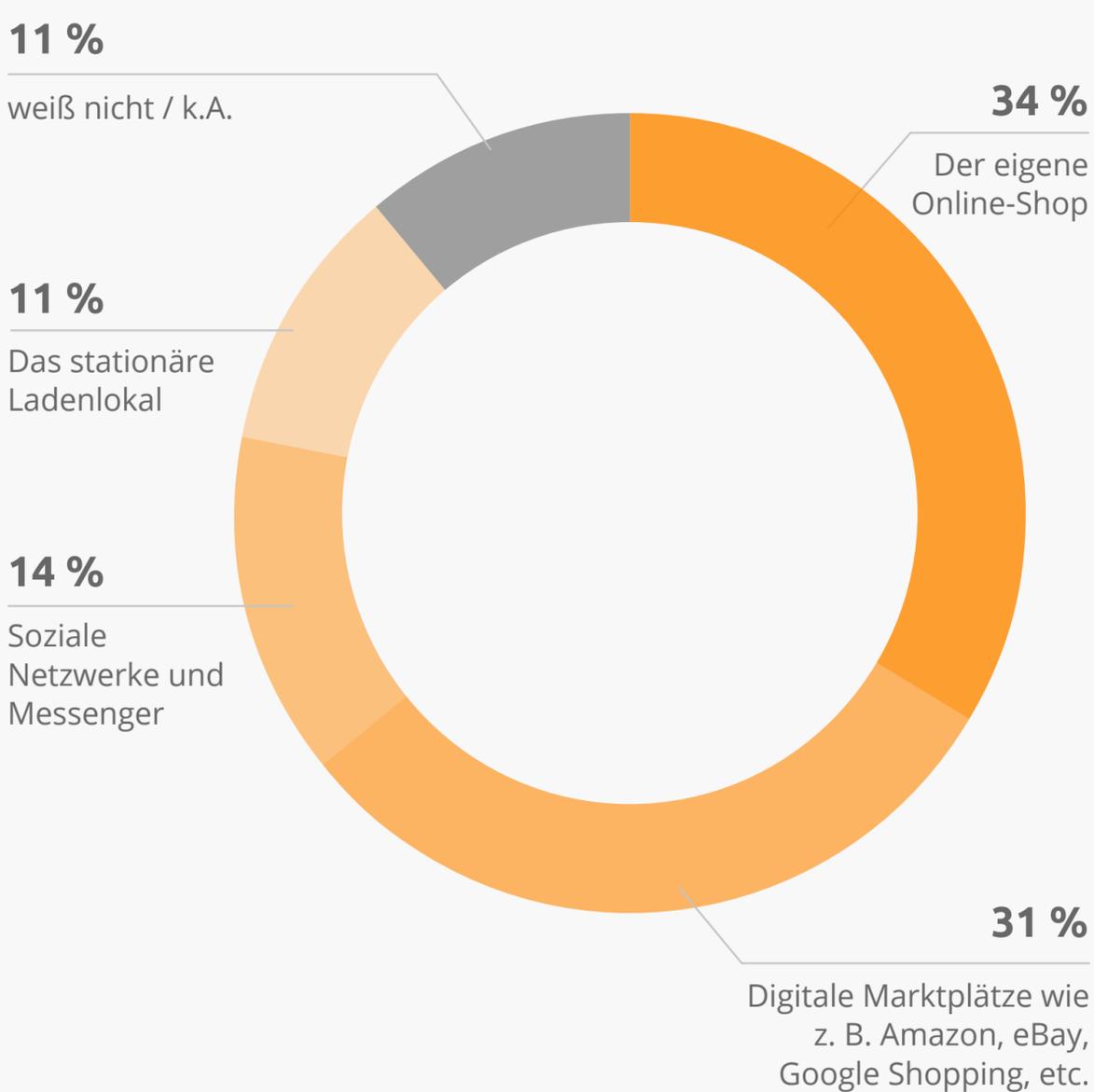
## 7. Umsatzbedeutung von Vertriebskanälen hoch: Multichannel-Trend wird weiter zunehmen.

Der eigene Online Shop hat für 40 Prozent der Online-Shop-Betreiber die höchste Umsatzbedeutung. Dahinter folgen Online-Marktplätze und das eigene Ladengeschäft. Auch in Zukunft wird nach Einschätzung der Händler der eigene Shop diese Bedeutung behalten. Gleichzeitig werden digitale Marktplätze, soziale Netzwerke und Messenger wichtiger. Dies ist ein deutlicher Hinweis, dass die Bedeutung von Multichannel- bzw. Omnichannel-Strategien weiter zunehmen wird.

„Über welchen der folgenden Vertriebswege erzielen Sie aktuell den höchsten Umsatz?“



„Welche der folgenden Vertriebswege wird Ihrer Ansicht nach in Zukunft die größte Bedeutung für die Gewinnerzielung haben – unabhängig von Ihrem Gewerbe?“

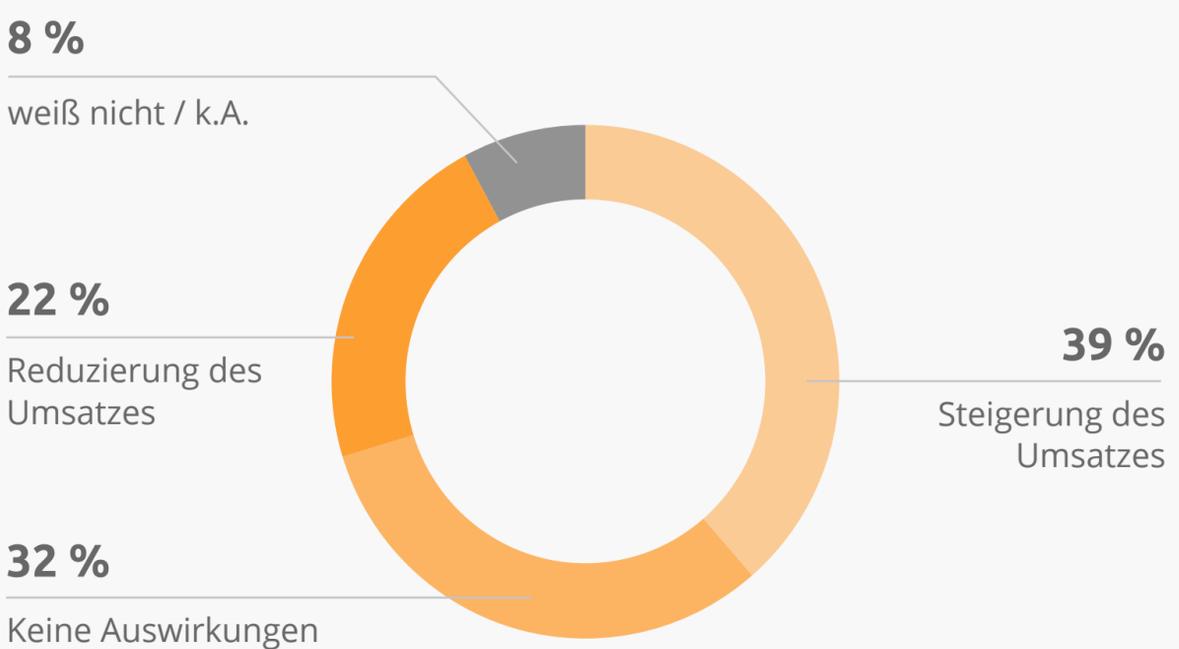


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

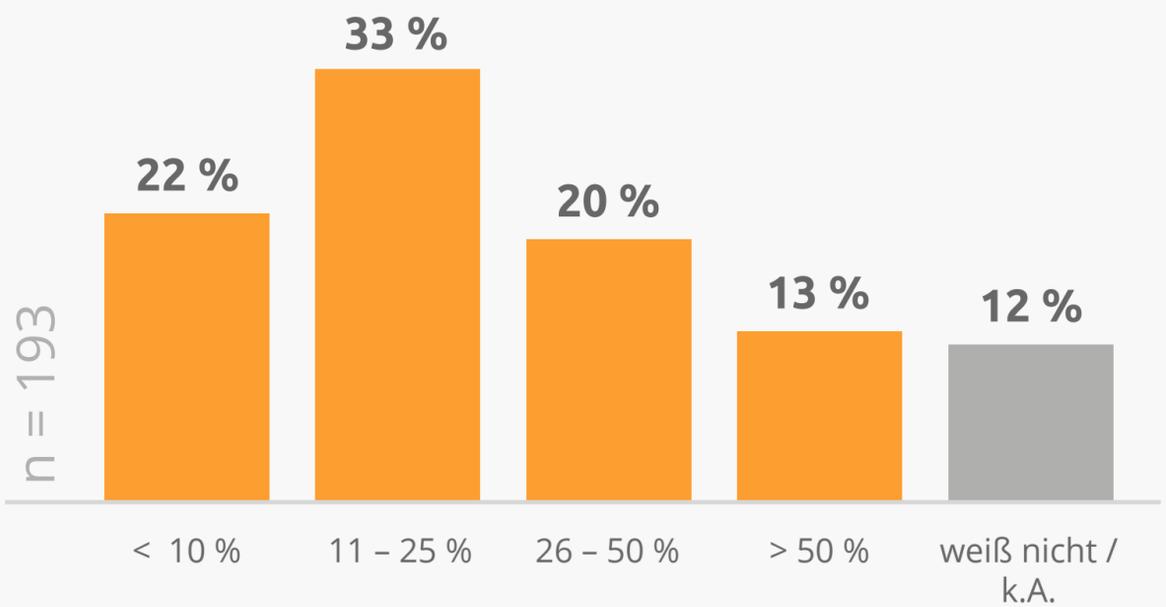
## 8. Die Corona-Pandemie hat den deutschen Onlinehandel beflügelt.

Vieles spricht dafür, dass der positive Effekt auch nach der Pandemie andauern wird. Gleichzeitig hat eine Minderheit der Webshop-Betreiber während der Pandemie an Umsatz verloren.

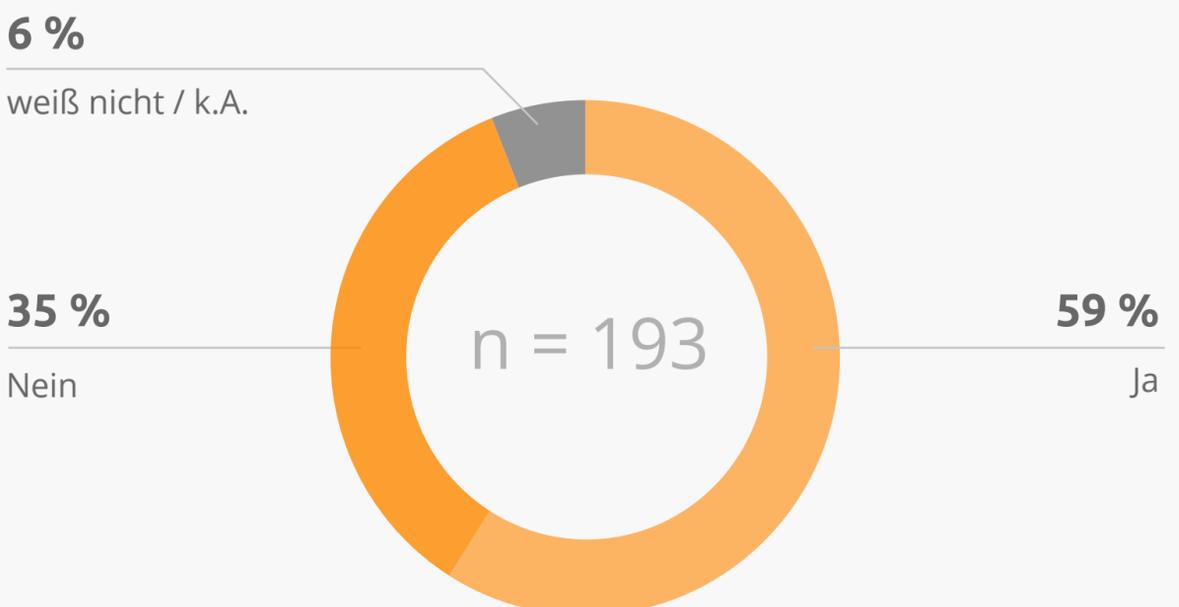
„Wie wirkte sich die Coronavirus-Pandemie auf den Umsatz Ihres Online-Shops aus?“



„Wie hoch ist die Umsatzsteigerung durch die Coronavirus-Pandemie im Online-Shop?“



„Rechnen Sie damit, dass Sie auch nach der Coronavirus-Pandemie dauerhaft diese höheren Umsätze im Online-Shop haben werden?“

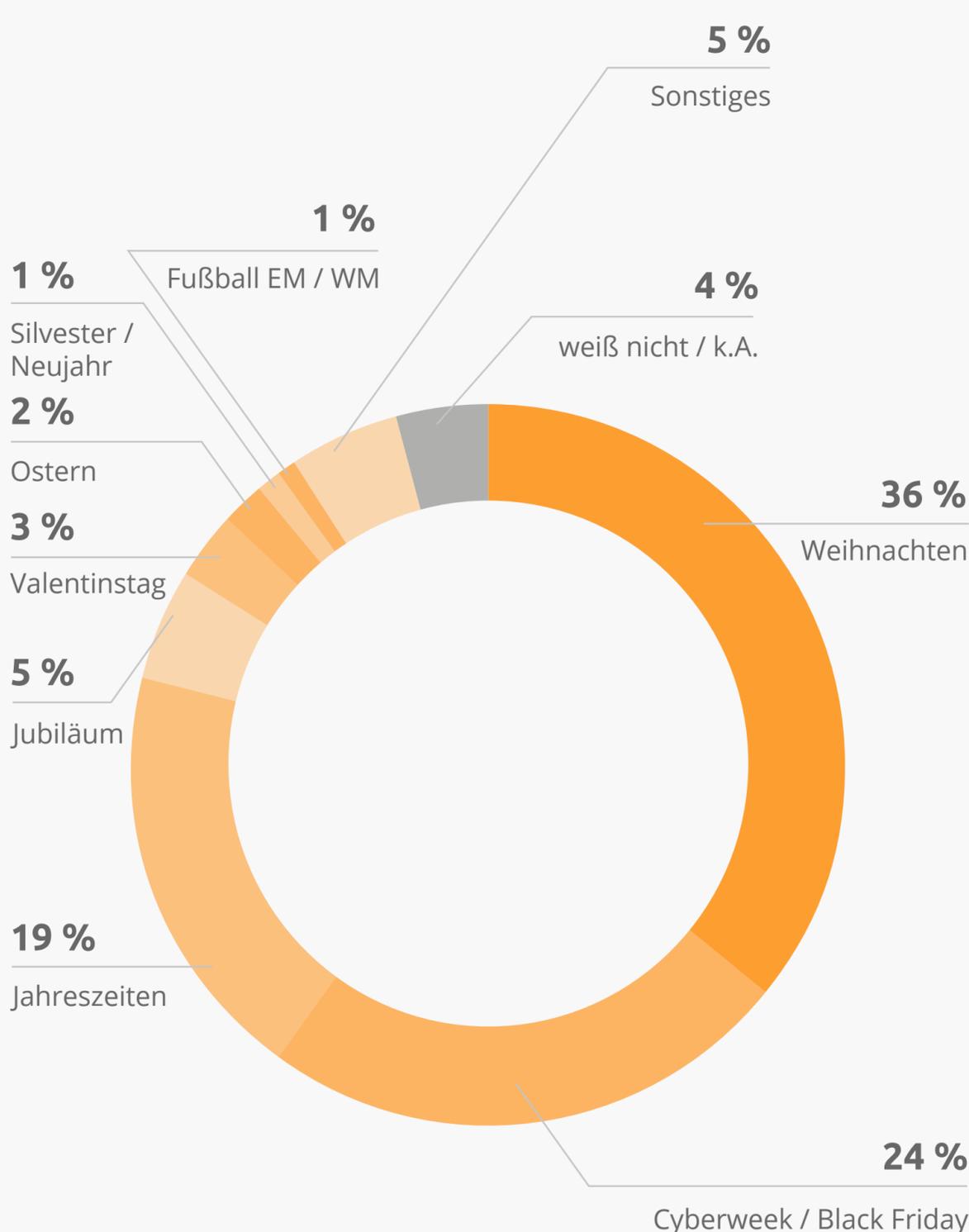


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 9. Sonderaktionen: Weihnachten sorgt für den größten Umsatzschub – auch Cyberweek mit großer Bedeutung.

Weihnachten, das Fest der Feste, auch für Online-Shop-Betreiber. Weihnachten ist häufigster Anlass für Aktionen und sorgt für den größten Umsatzanstieg. Cyberweek bzw. Black Friday sorgt bei einem Viertel der Shops für die größte Umsatzsteigerung.

„Welcher dieser Anlässe sorgt für die größte Umsatzsteigerung Ihres Online-Shops?“

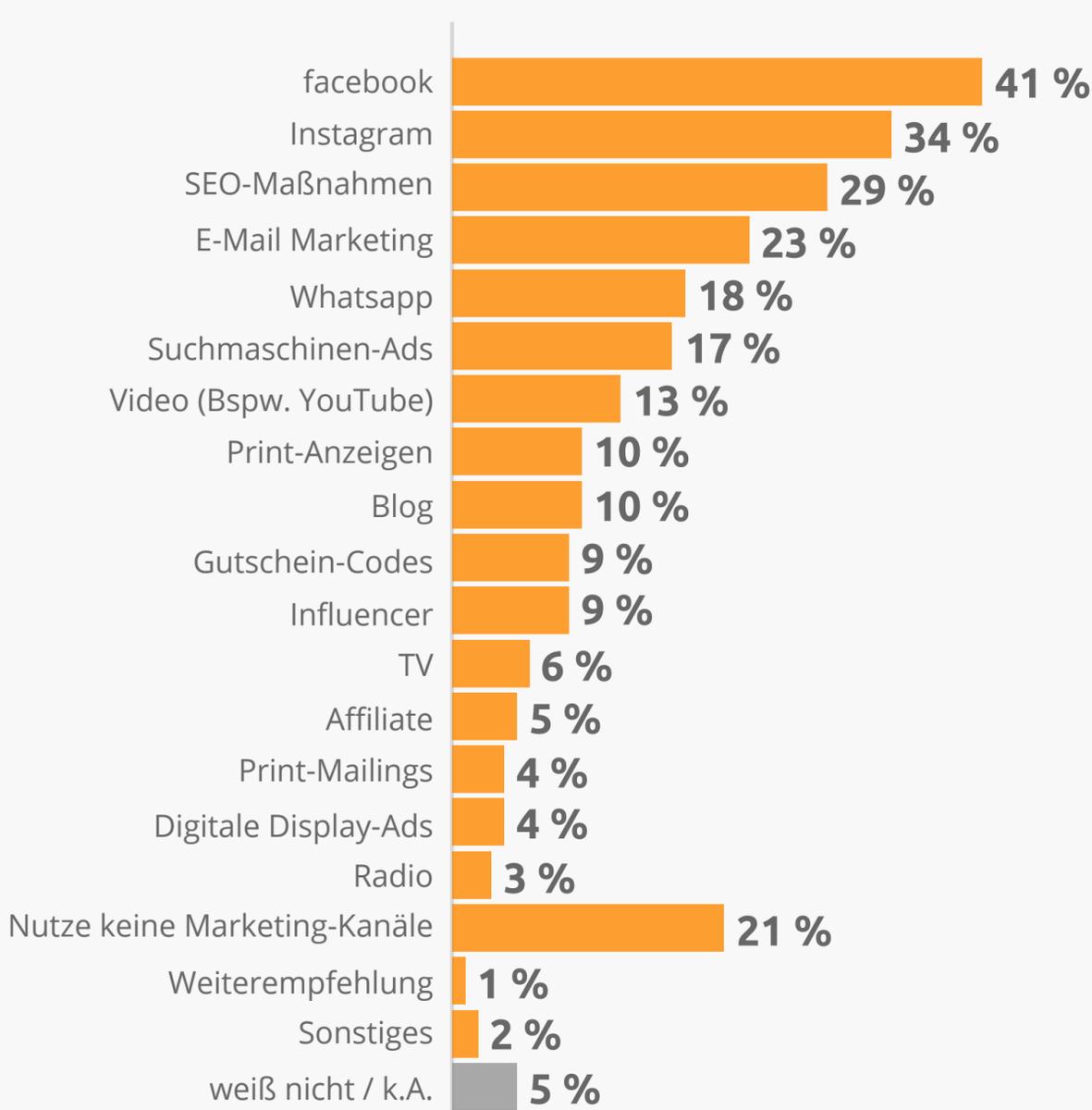


**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

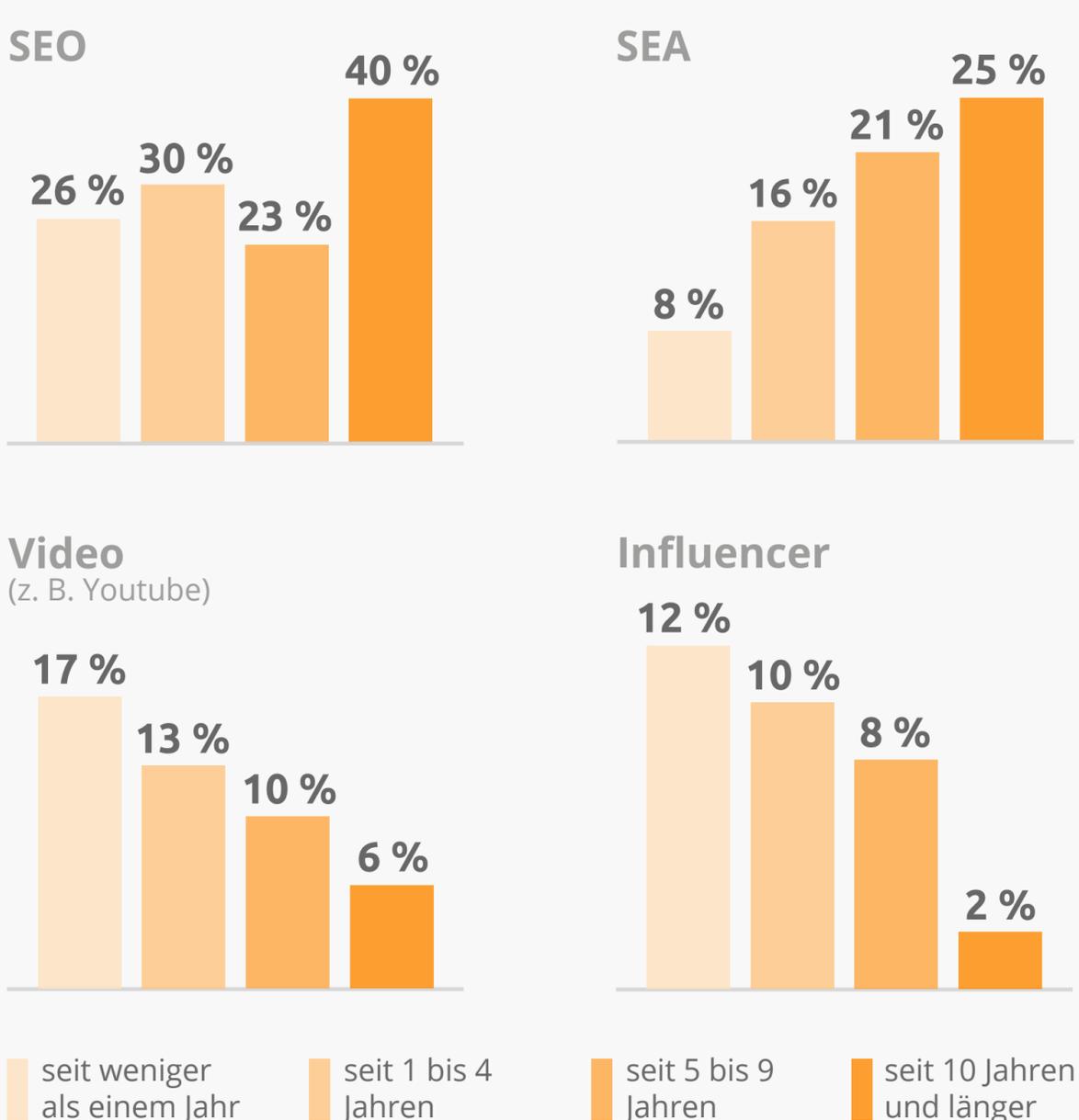
# 10. Marketing: Enorme Bedeutung von Social-Media-Marketing für Online-Shops

Facebook und Instagram sind die am häufigsten genutzten Marketing-Kanäle. Dahinter folgen SEO und E-Mail-Marketing. Je etablierter ein Shop, umso mehr werden Suchmaschinen-Anzeigen und SEO-Maßnahmen durchgeführt. Fast die Hälfte der Online-Shop-Betreiber sind auf Facebook bzw. Instagram mit einem eigenen Profil vertreten. Dahinter folgt bereits YouTube. Bei den jüngsten Händlern sind auch TikTok und YouTube für eine eigene Präsenz relevant. Influencer Marketing ist bei jüngeren ebenfalls beliebt.

„Welche der folgenden Marketing-Kanäle nutzen Sie für Ihren Online-Shop?“



Alter der Shops, die ausgewählte Marketing-Kanäle einsetzen



Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

STRATO E-Commerce-Kompass

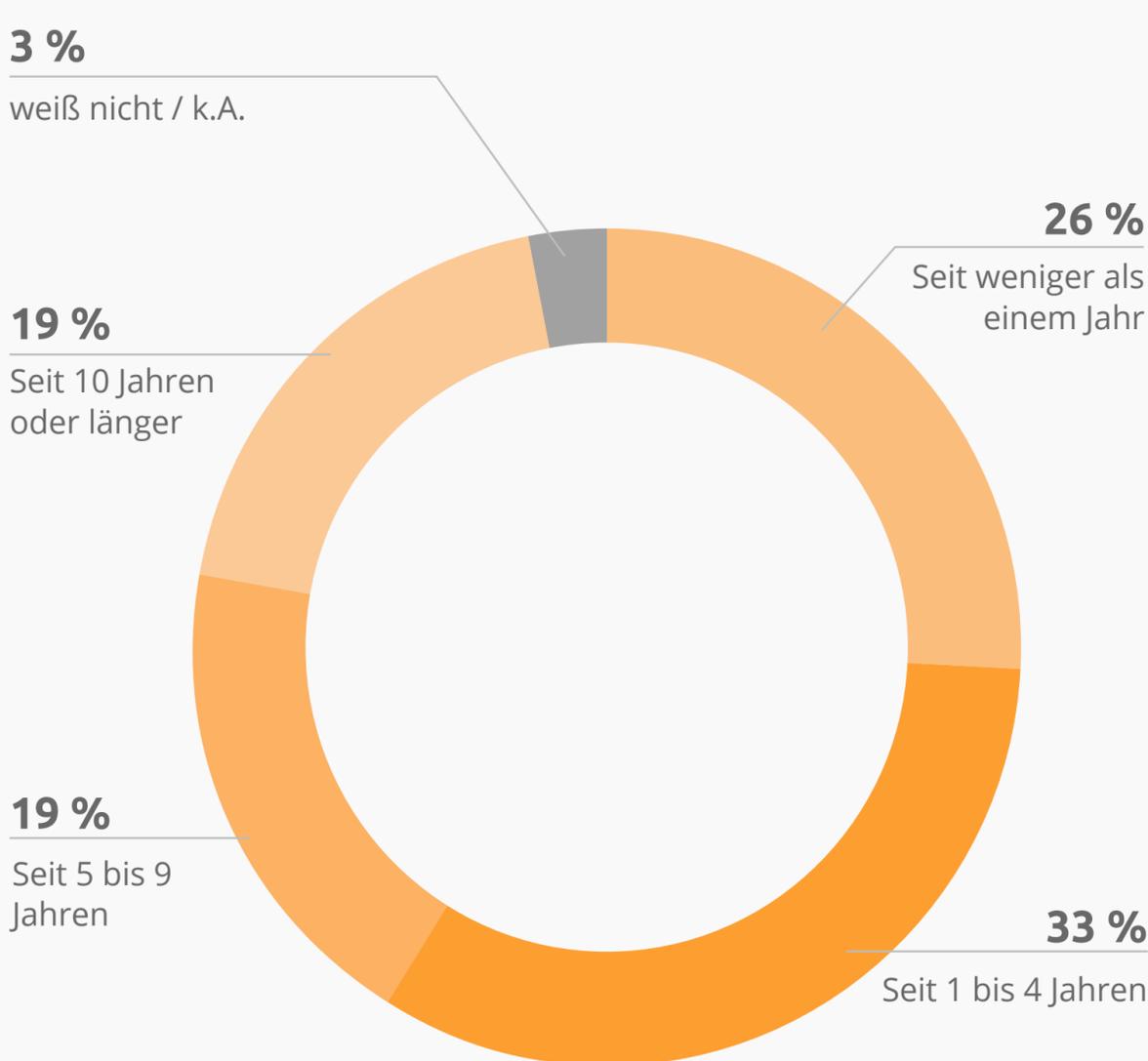
# Detailergebnisse



# 1. Betrieb des Online-Shops nach Jahren // Gründe für die Eröffnung

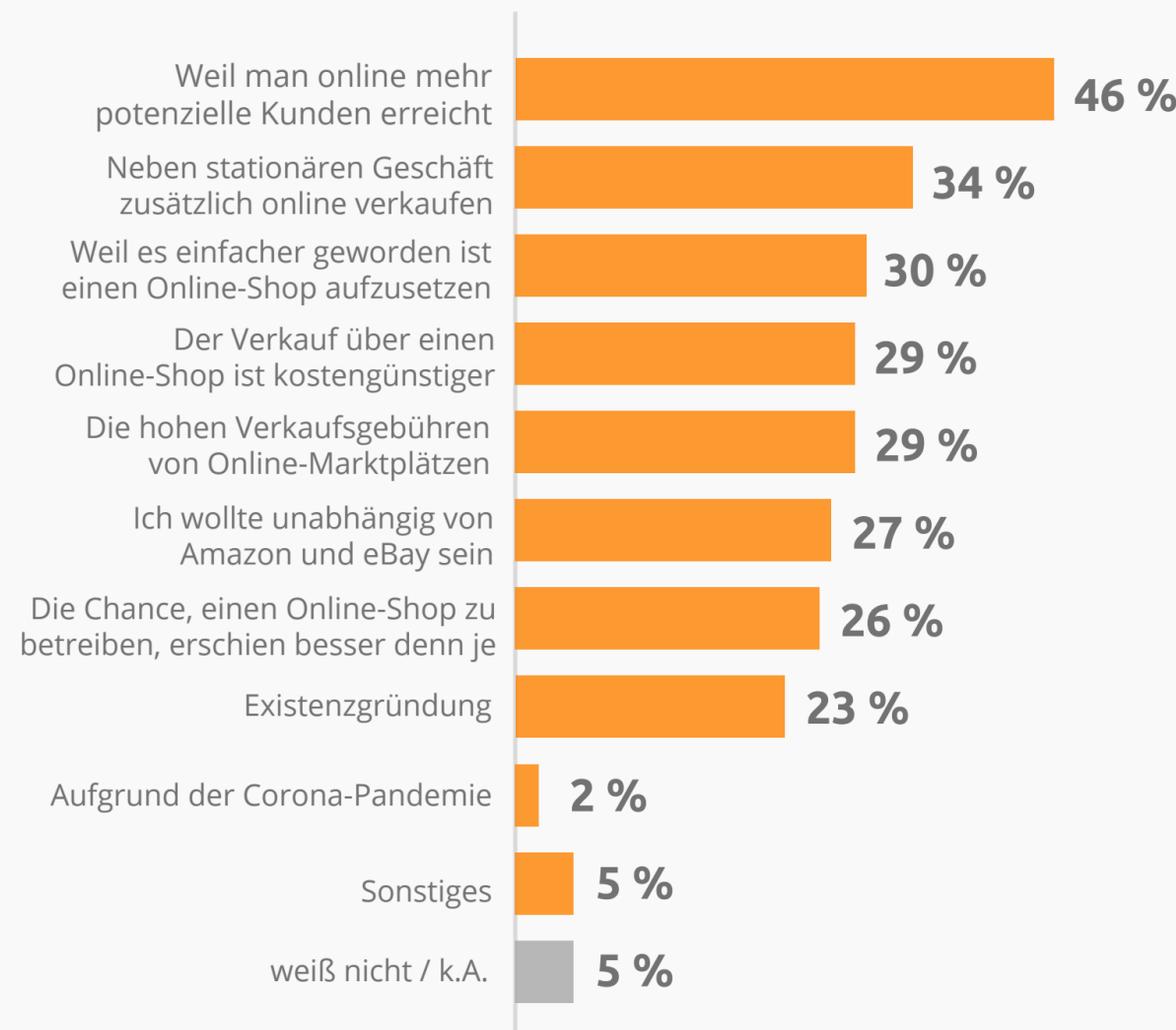
Gründungsboom: Jeder vierte Online-Shop ist weniger als ein Jahr alt. Gestiegene Marktchancen und geringe Eintrittshürden befördern die Eröffnung von Online-Shops.

„Welche der folgenden Gründe waren für die Eröffnung Ihres eigenen Online-Shops ausschlaggebend?“



„Welche der folgenden Gründe waren für die Eröffnung Ihres eigenen Online-Shops ausschlaggebend?“

**Filter: Online-Shop-Betrieb seit weniger als einem Jahr**



Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

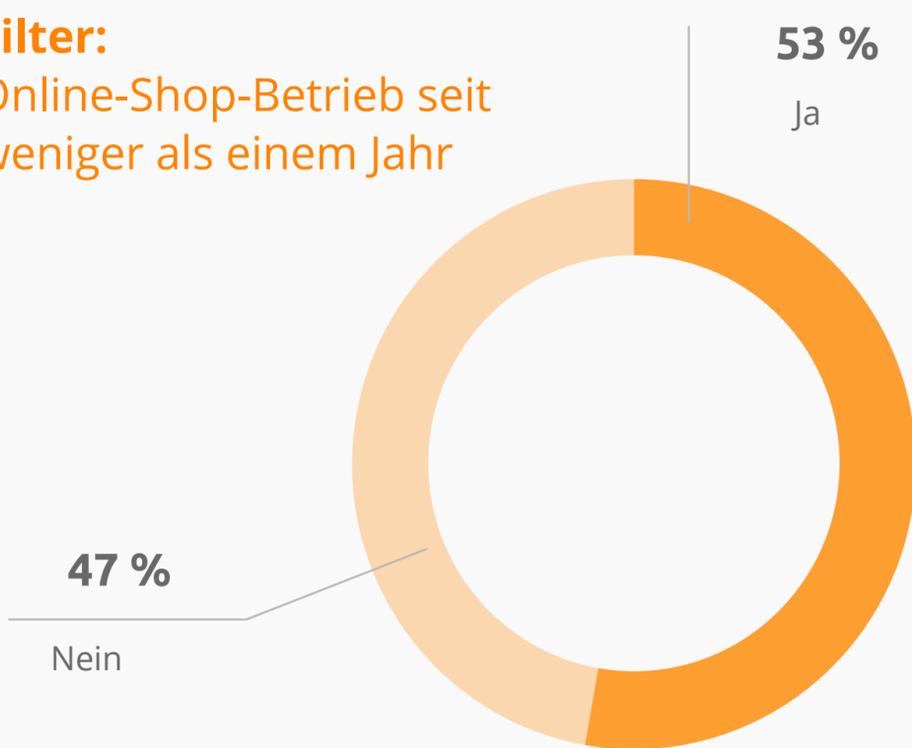
## 2. Gewerbliche Verkaufserfahrung vor Shop-Eröffnung

Die Hälfte der Online-Shop-Betreiber startet ohne Vorerfahrung im Handel. Unter den langjährigen Shop-Betreibern hatten 70 % bereits vor Eröffnung Handels- erfahrung. Wenn Vorerfahrung vorliegt, vor allem über ein eigenes Ladenlokal oder Online-Marktplätze.

„Haben Sie schon vor der Eröffnung des eigenen Online-Shops Waren gewerblich verkauft – unabhängig davon, ob online oder im Ladengeschäft?“

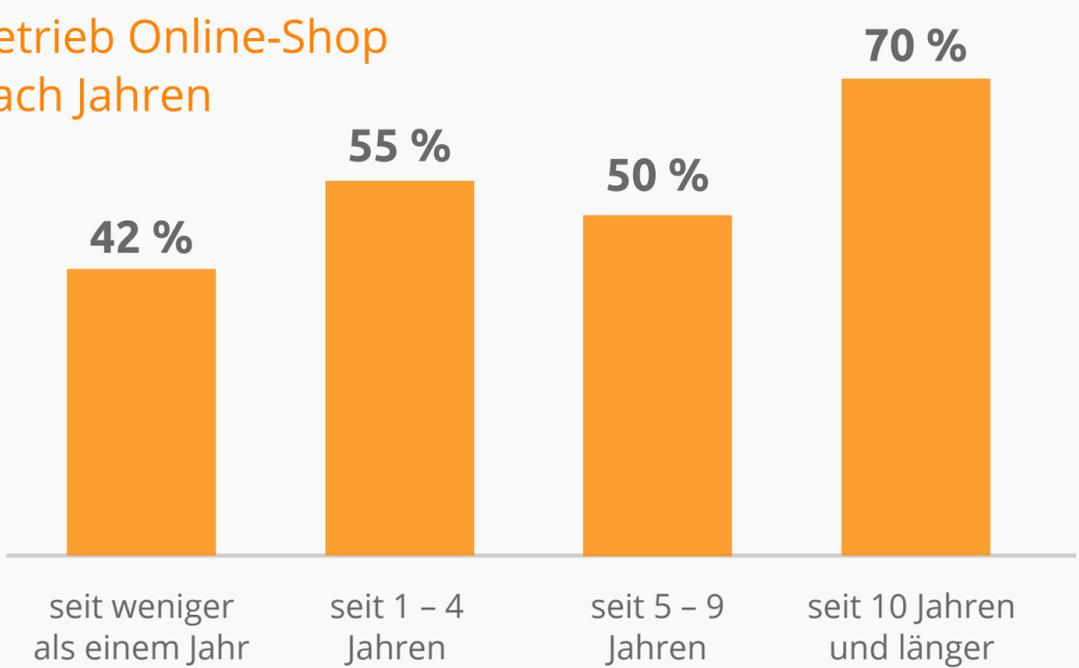
### Filter:

Online-Shop-Betrieb seit weniger als einem Jahr

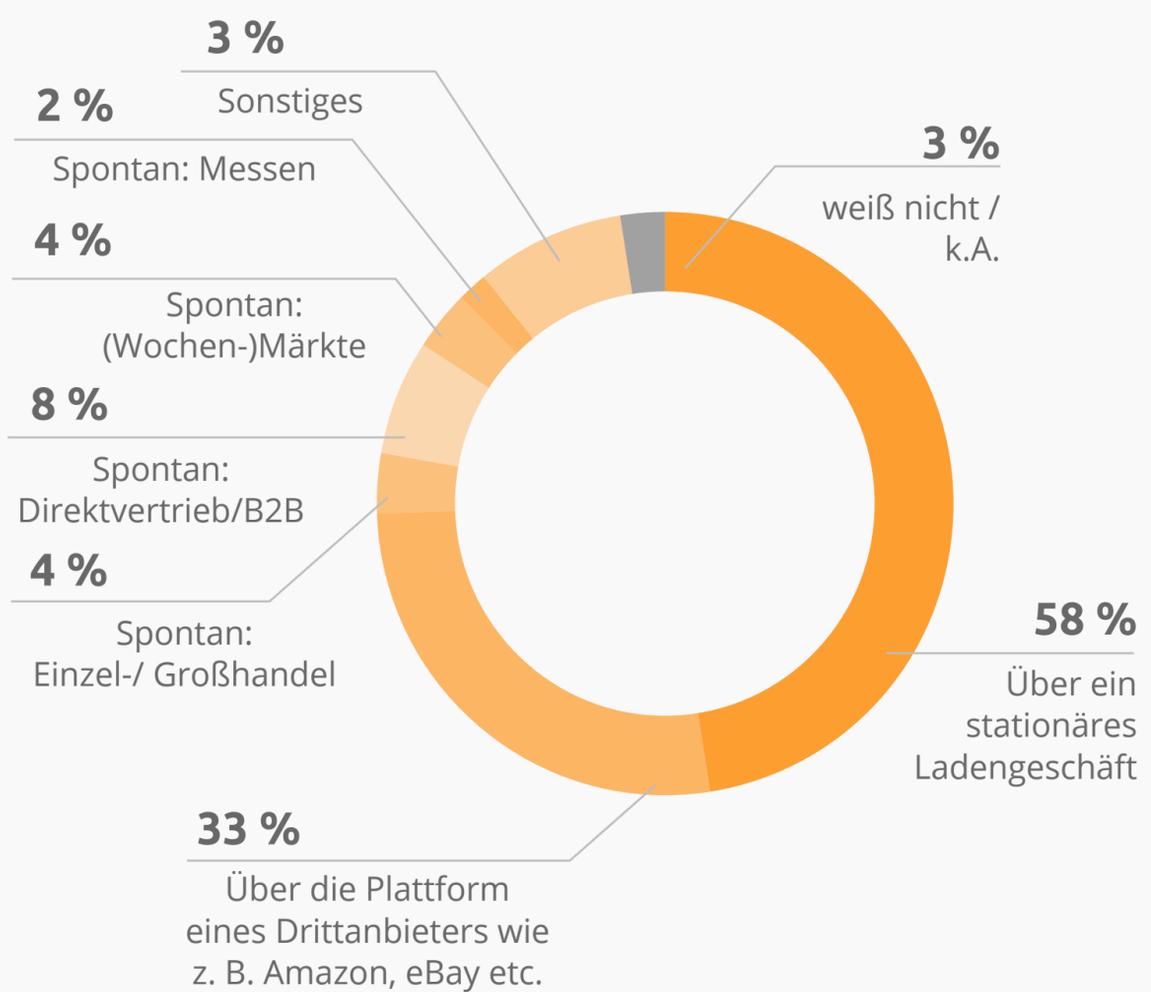


### Filter:

Betrieb Online-Shop nach Jahren



„Auf welchem Weg haben Sie vorher gewerblich Waren verkauft?“

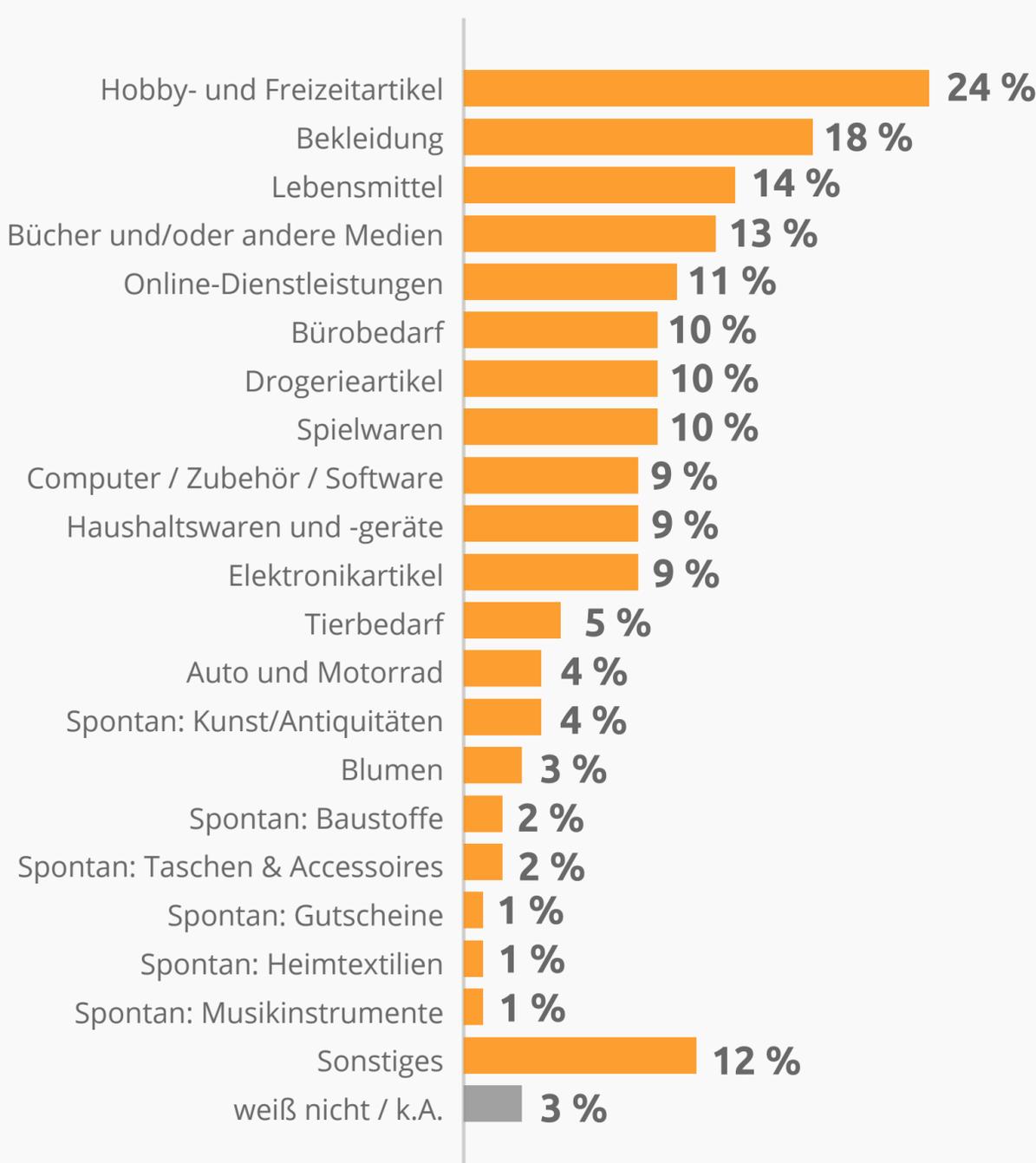


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

### 3. Warengruppen

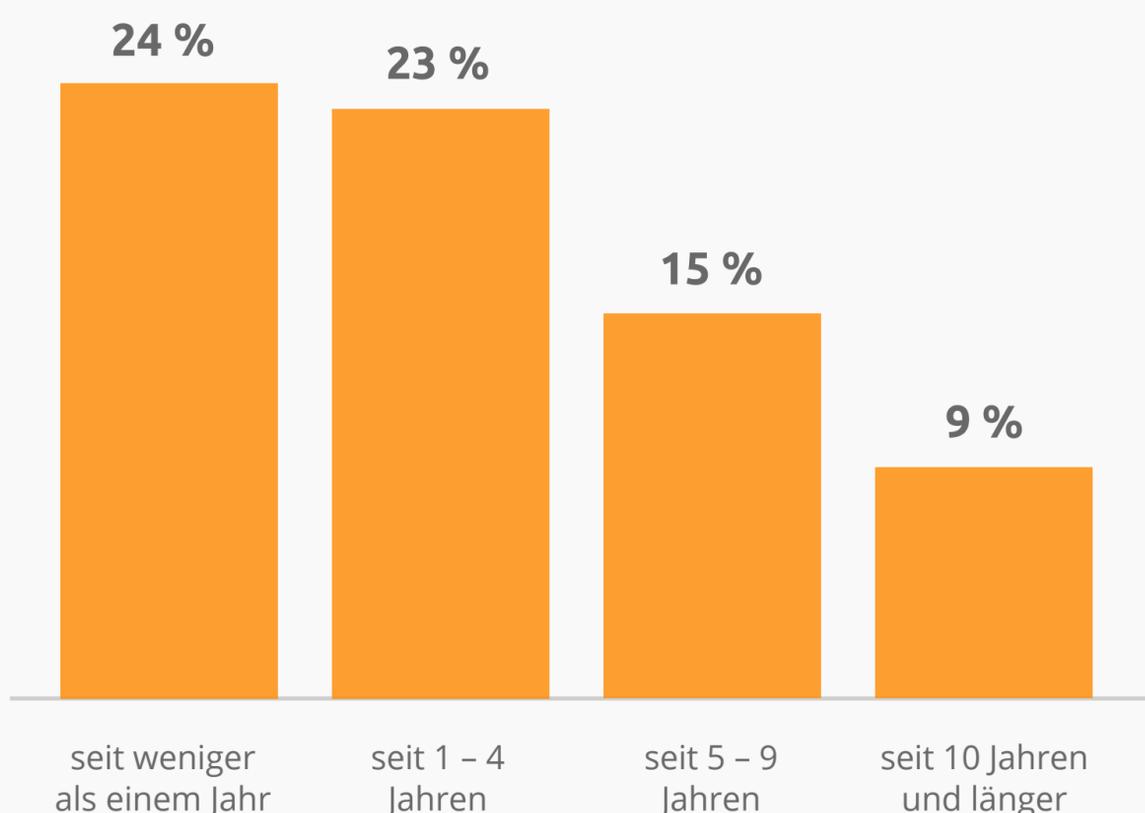
Fast ein Viertel der Shops verkauft Hobby- und Freizeitartikel. Dahinter folgen Bekleidung und Lebensmittel. Immerhin jeder zehnte Shop bietet Online-Dienstleistungen an. Auffällig: Jüngere Shops verkaufen überproportional häufig Kleidung.

„Aus welcher der folgenden Warengruppen bieten Sie Produkte in Ihrem Online-Shop an?“



#### Verkauf von Bekleidung

**Filter:** Betrieb Online-Shop nach Jahren

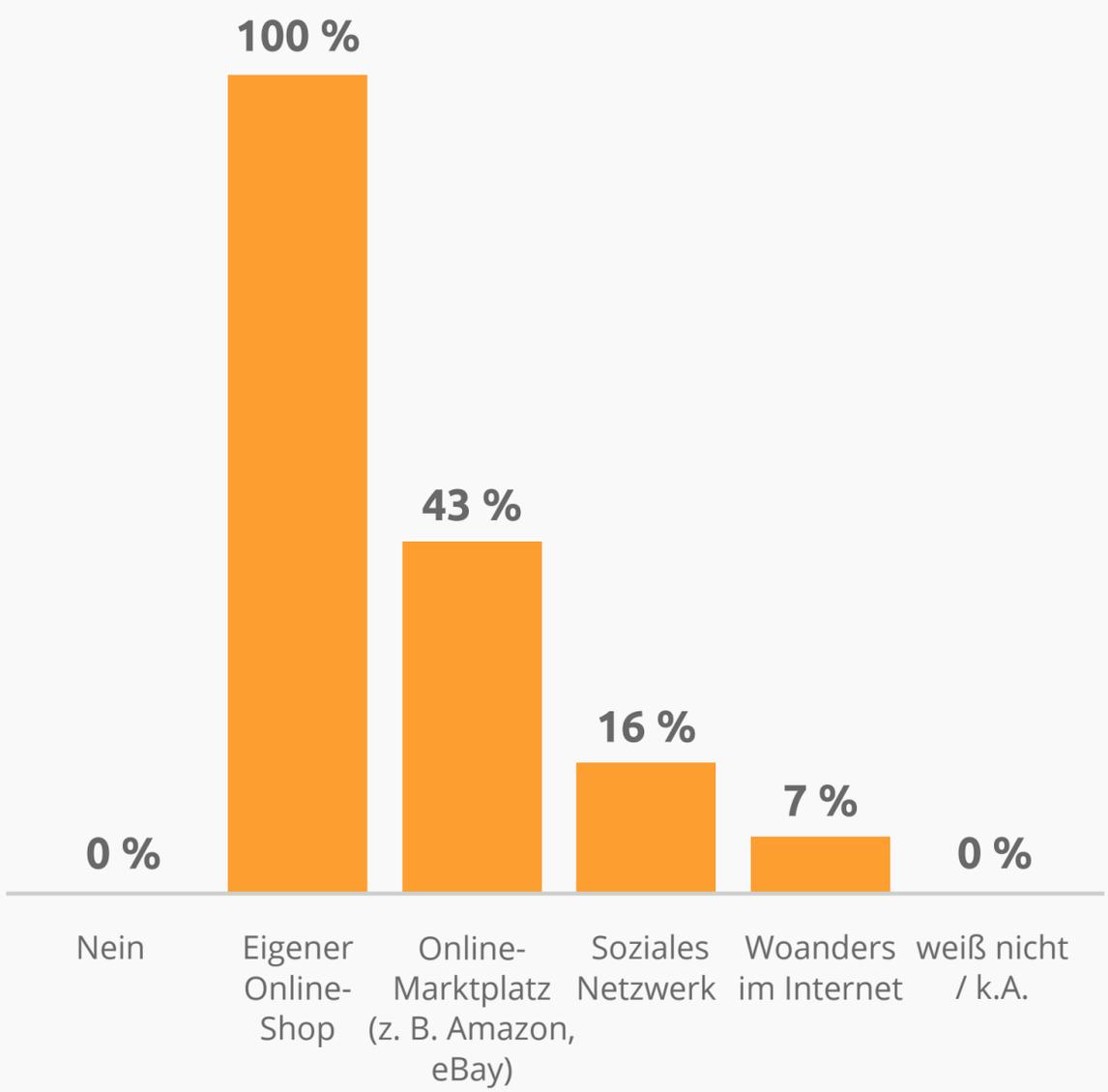


**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

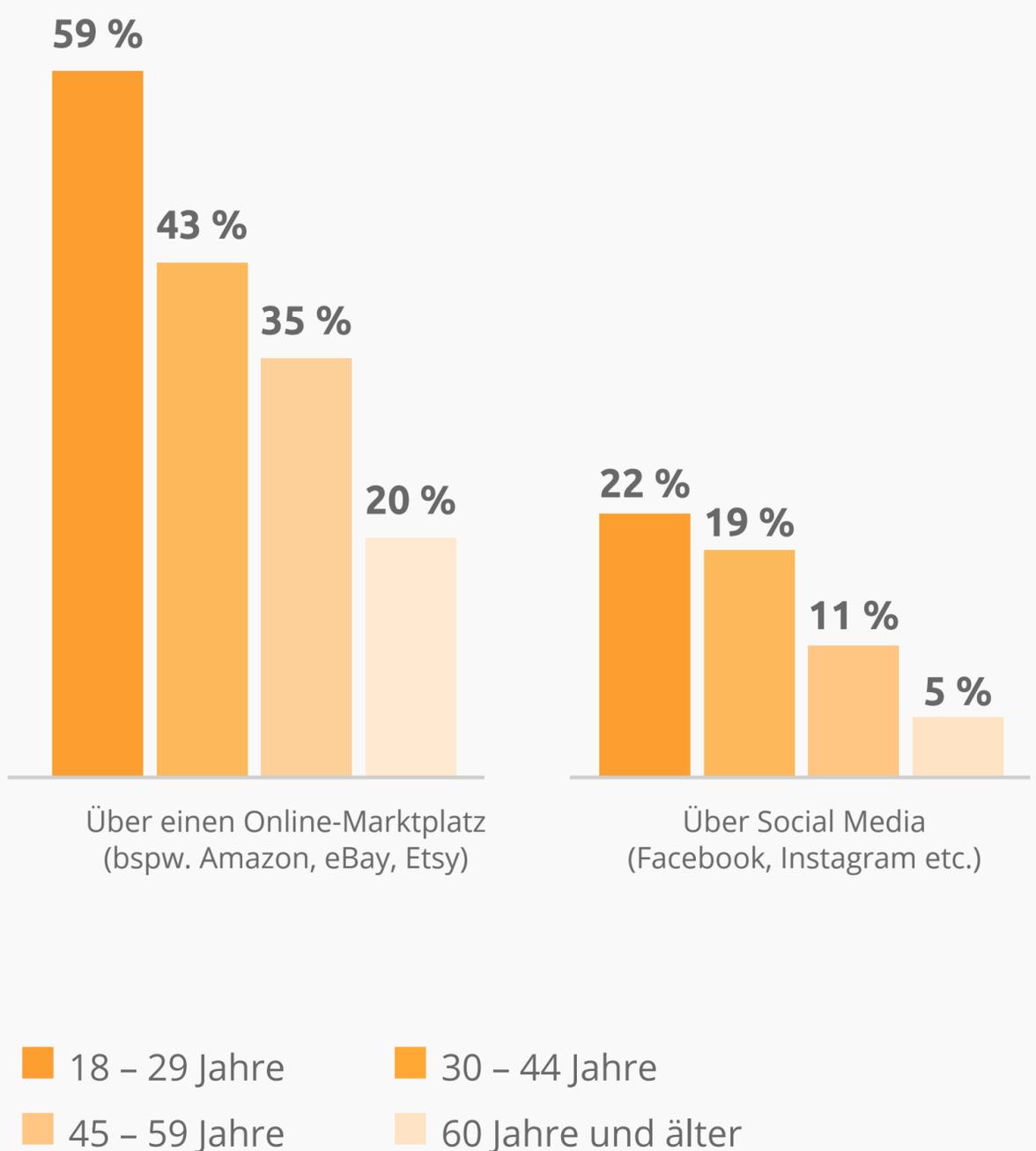
## 4. Online-Shops: Verkaufskanäle im Internet

Knapp die Hälfte der Online-Shop-Besitzer verkauft auch über Online-Marktplätze wie Amazon oder eBay. Jüngere Shop-Betreiber verkaufen überproportional häufig auch über Online-Marktplätze und Social-Media-Kanäle.

„Verkaufen Sie gewerbliche Waren im Internet?“



Altersstruktur der Shop-Betreiber, die Online-Marktplätze oder Social Media als Vertriebskanal nutzen.

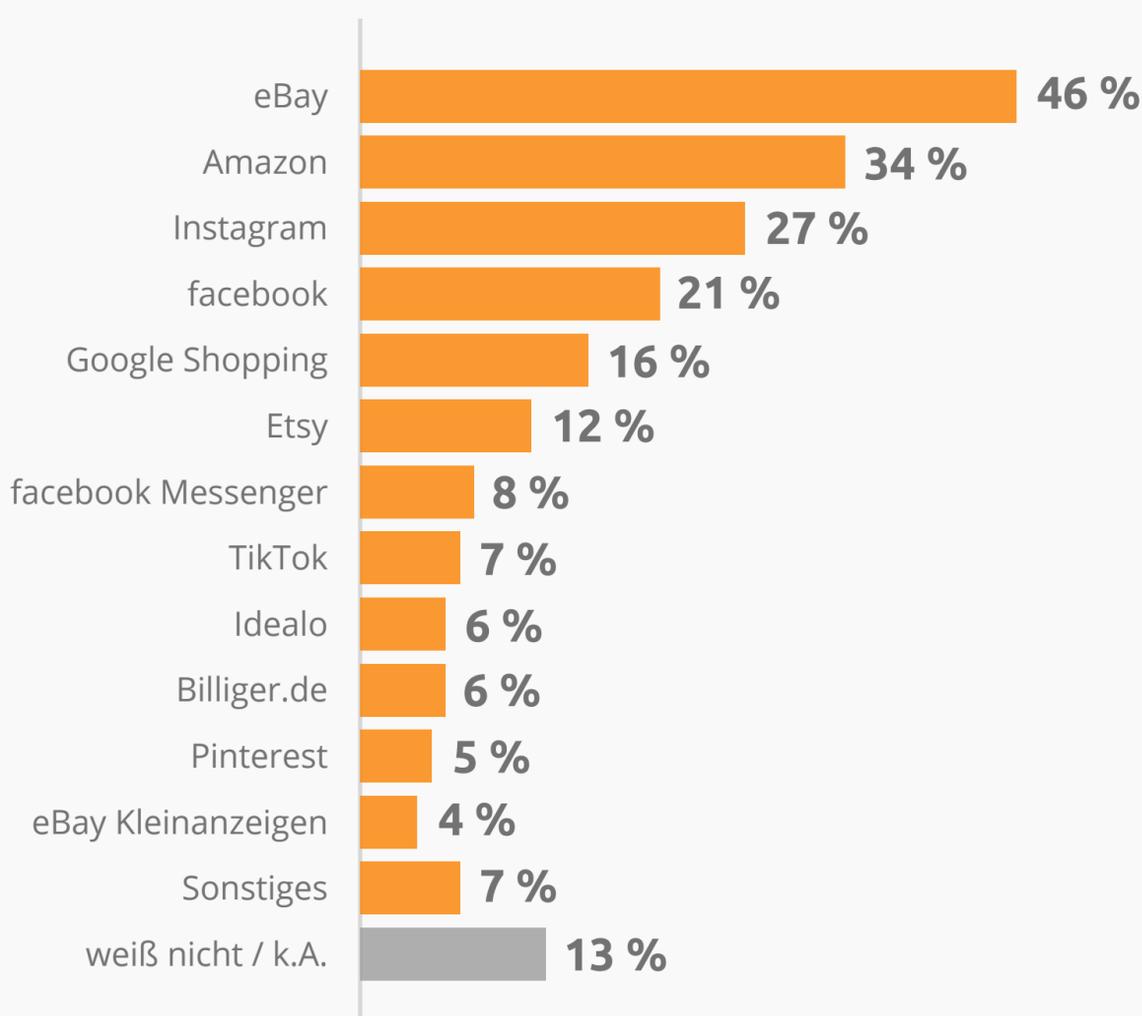


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

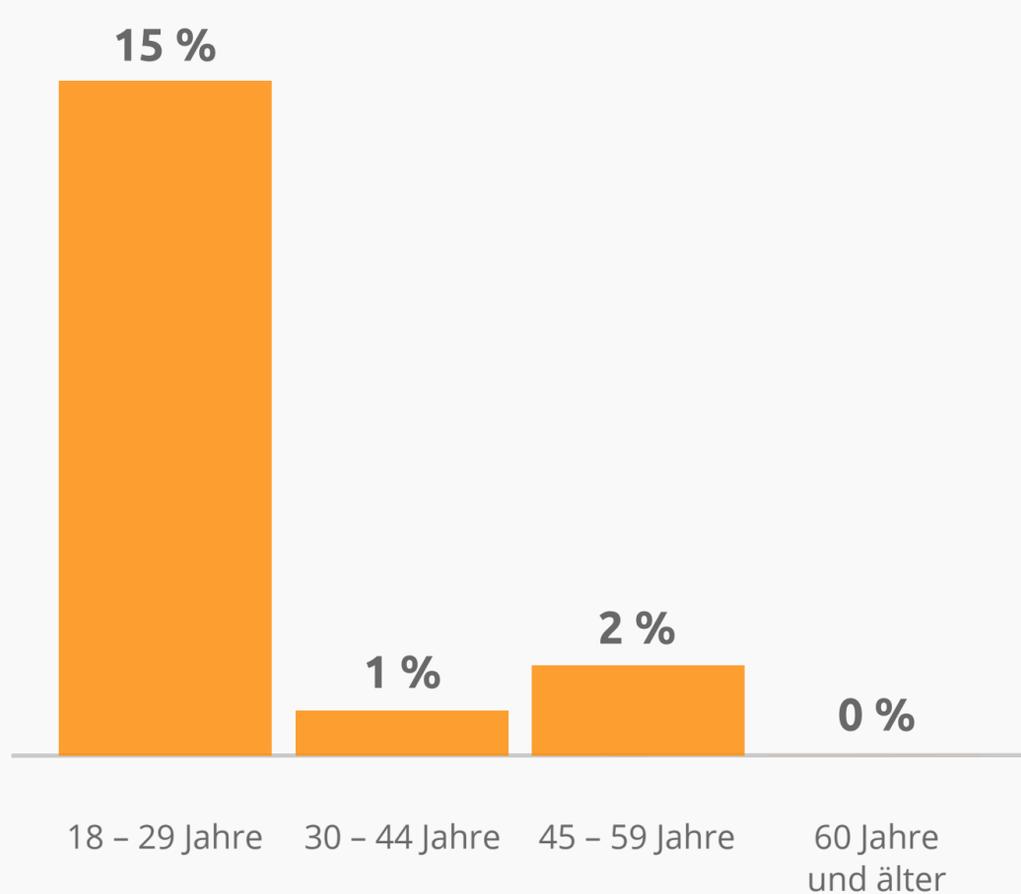
## 5. Online-Vertriebswege

eBay ist neben dem eigenen Online-Shop die beliebteste zusätzliche Verkaufsplattform, dahinter folgt Amazon. Schon 15 % der jungen Händler nutzen TikTok zum Verkauf.

„Sie haben eingangs angegeben, dass Sie neben Ihrem eigenen Online-Shop noch über andere Online-Vertriebswege Waren verkaufen. Welche der folgenden Plattformen oder digitalen Marktplätze nutzen Sie aktuell – neben dem Online-Shop – für den Verkauf Ihrer Produkte?“



Altersstruktur der Shop-Betreiber, die TikTok als Vertriebskanal nutzen.

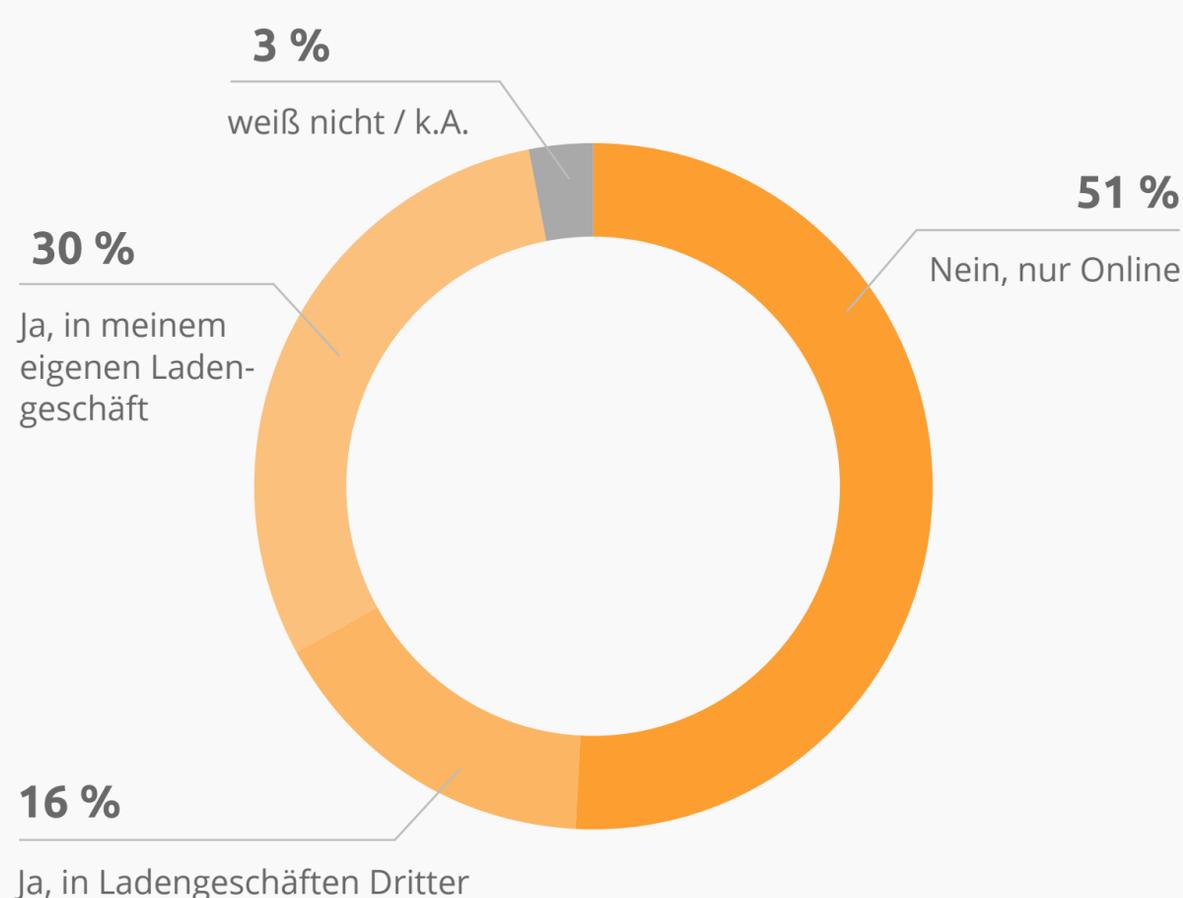


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

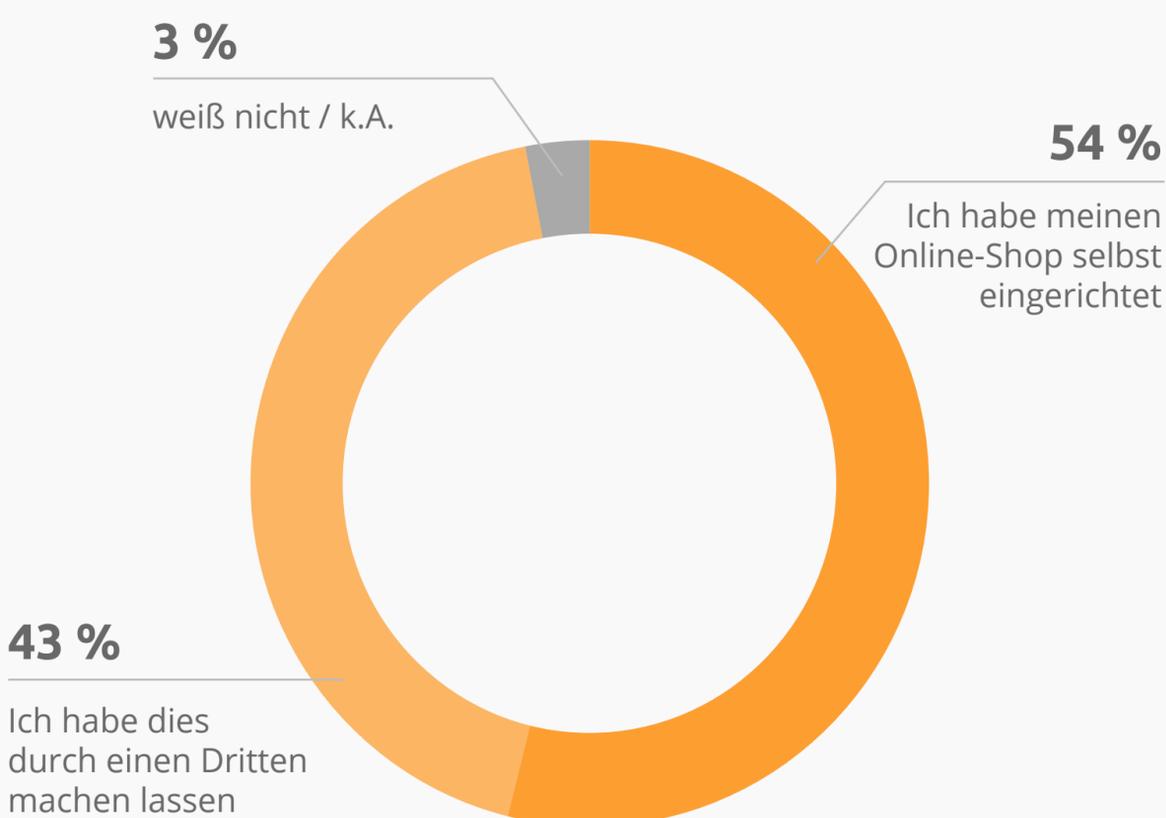
## 6. Online- vs. Offline-Verkaufskanäle // Einrichtung des Online-Shops

Knapp die Hälfte der Online-Shop-Besitzer verkauft auch über stationäre Kanäle. 43 % der Gründer lassen ihren Shop initial von einem Dienstleister einrichten.

„Verkaufen Sie auch Waren im stationären Handel?“



„Haben Sie Ihren Online-Shops selbst erstellt und eingerichtet oder hat ein Dritter dies für Sie getan, z. B. ein IT-Experte oder eine Agentur?“

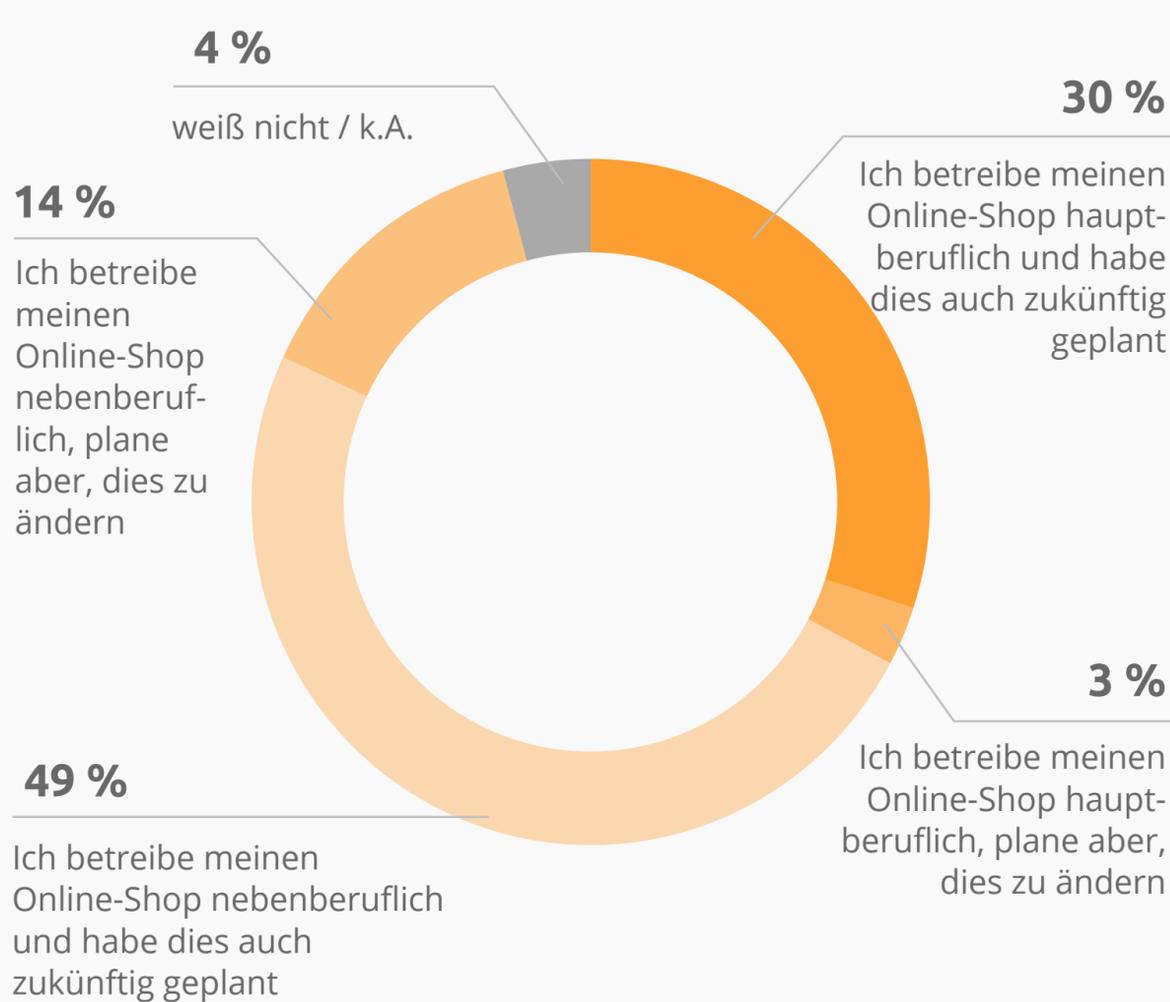


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 7. Online-Shop: Nebenberuflicher vs. hauptberuflicher Betrieb

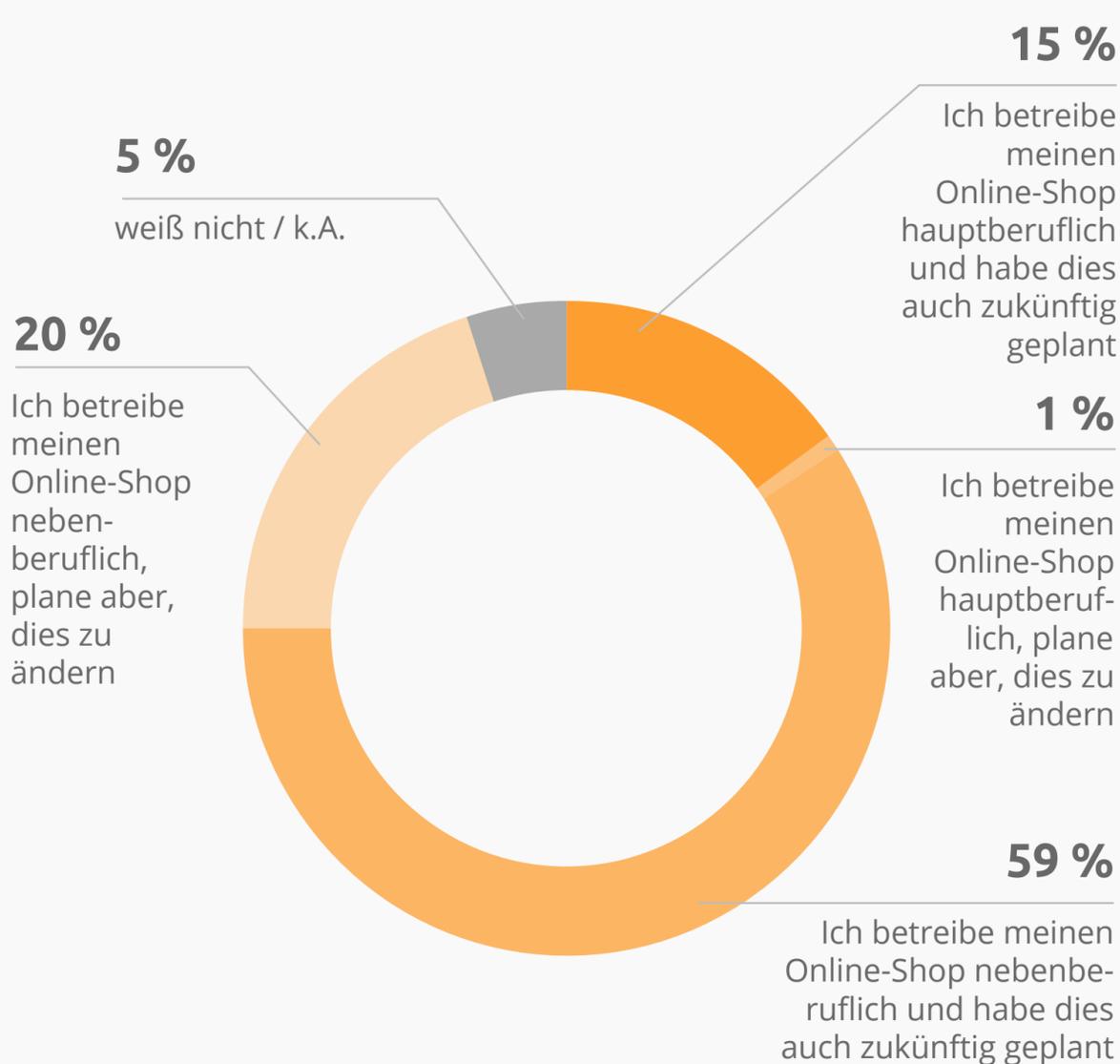
Die Hälfte der Betreiber betreuen ihren Shop nebenberuflich. Viele starten den Online-Shop nebenberuflich und wollen ihn im Erfolgsfall hauptberuflich weiterführen.

„Betreiben Sie Ihren Online-Shop haupt- oder nebenberuflich und planen Sie daran, zukünftig etwas zu ändern? Welche der folgenden Aussagen trifft zu?“



„Betreiben Sie Ihren Online-Shop haupt- oder nebenberuflich und planen Sie daran, zukünftig etwas zu ändern? Welche der folgenden Aussagen trifft zu?“

**Filter:** Online-Shop-Betrieb seit weniger als einem Jahr

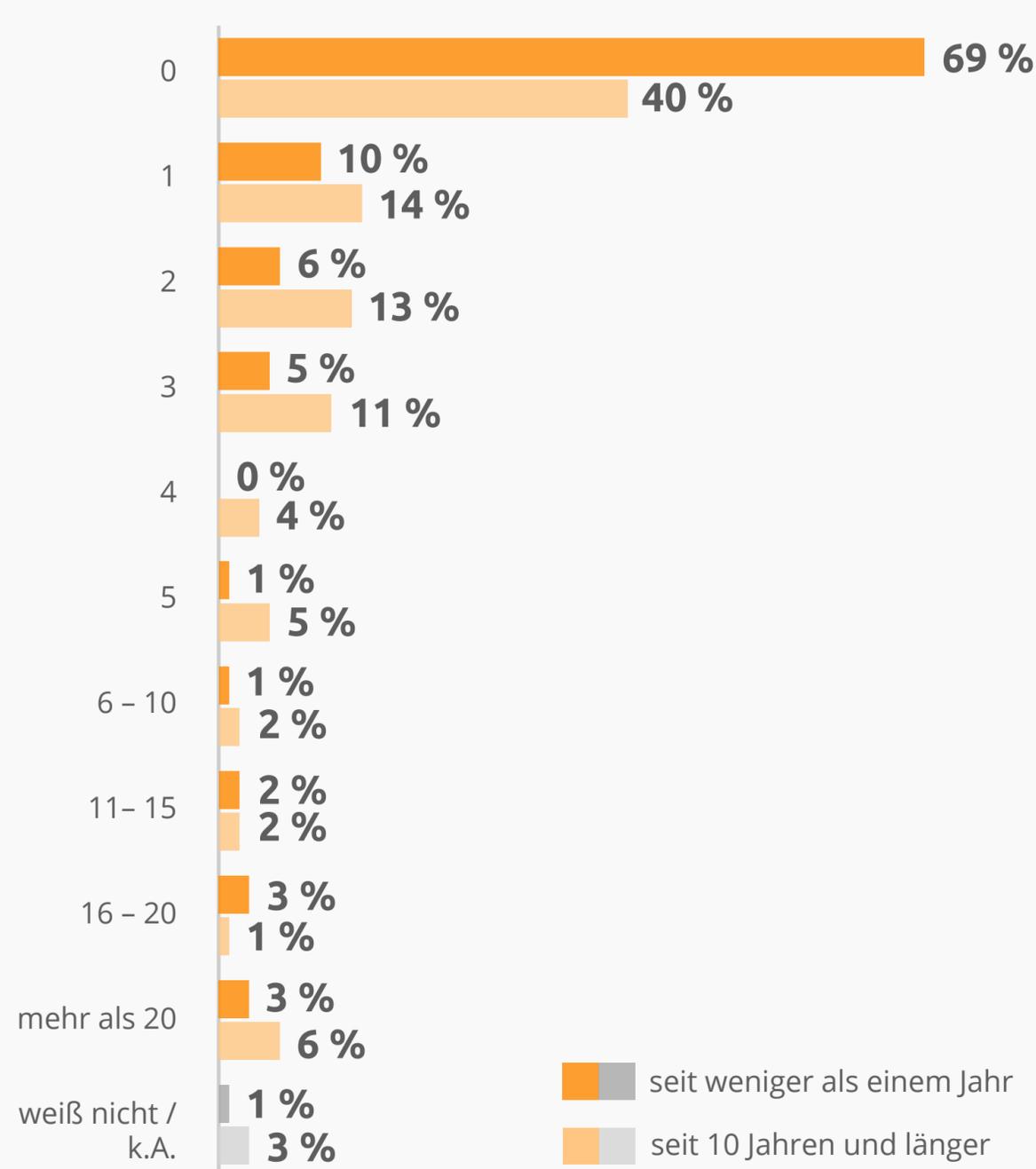


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

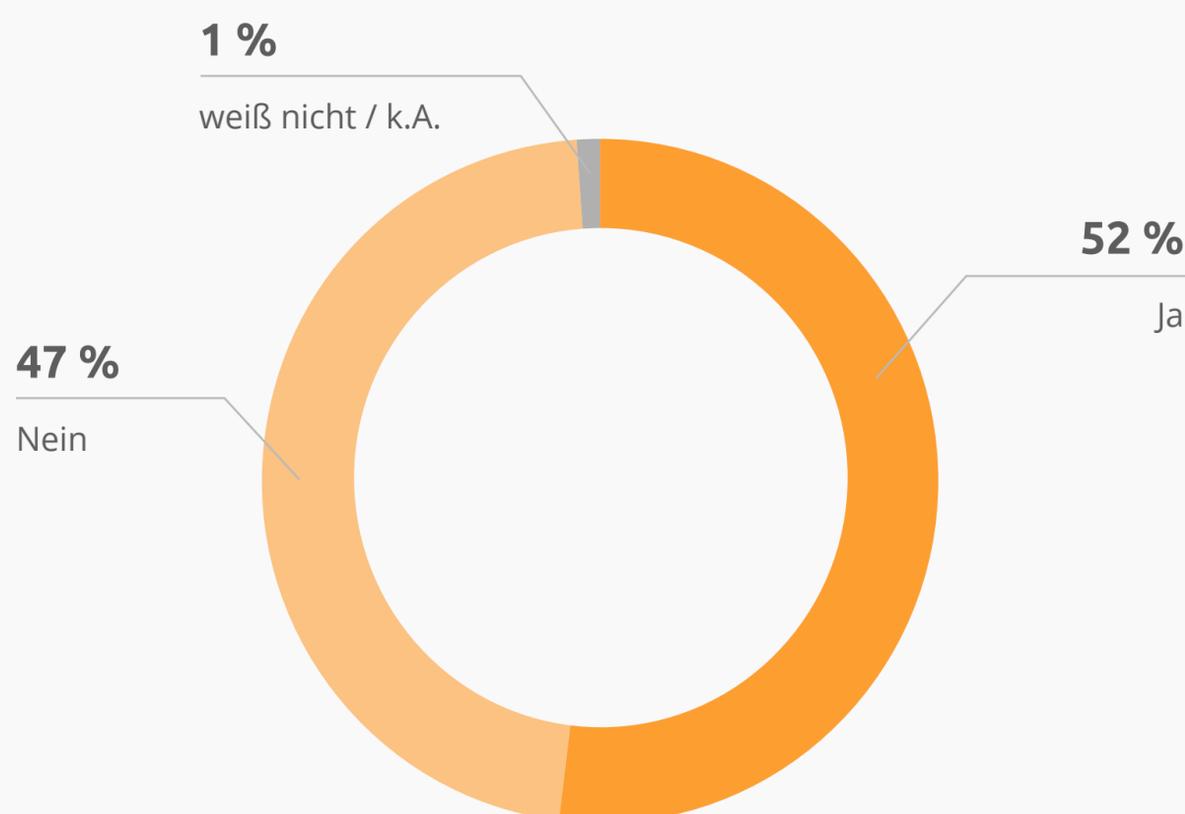
## 8. Anzahl Mitarbeitende // Mitarbeit von Familienmitgliedern

70 % der neu eröffneten Shops starten ohne Mitarbeitende. Erst wenn die Shops sich etablieren, werden diese häufiger eingestellt. Trotzdem haben auch 40 % der Shops nach 10 Jahren noch keine Mitarbeitenden. Aber: Online-Shops sind häufig Familienbetriebe! Bei der Hälfte der Shops arbeiten Lebenspartner oder Familienmitglieder mit.

„Wie viele Mitarbeitende beschäftigen Sie zusätzlich zu Ihnen zum Betrieb Ihres Online-Shops – egal ob angestellt oder nicht, z. B. mitarbeitende Angehörige?“



„Arbeiten Mitglieder Ihrer Familie oder Ihr Lebenspartner / Ihre Lebenspartnerin an Ihrem Online-Shop mit?“

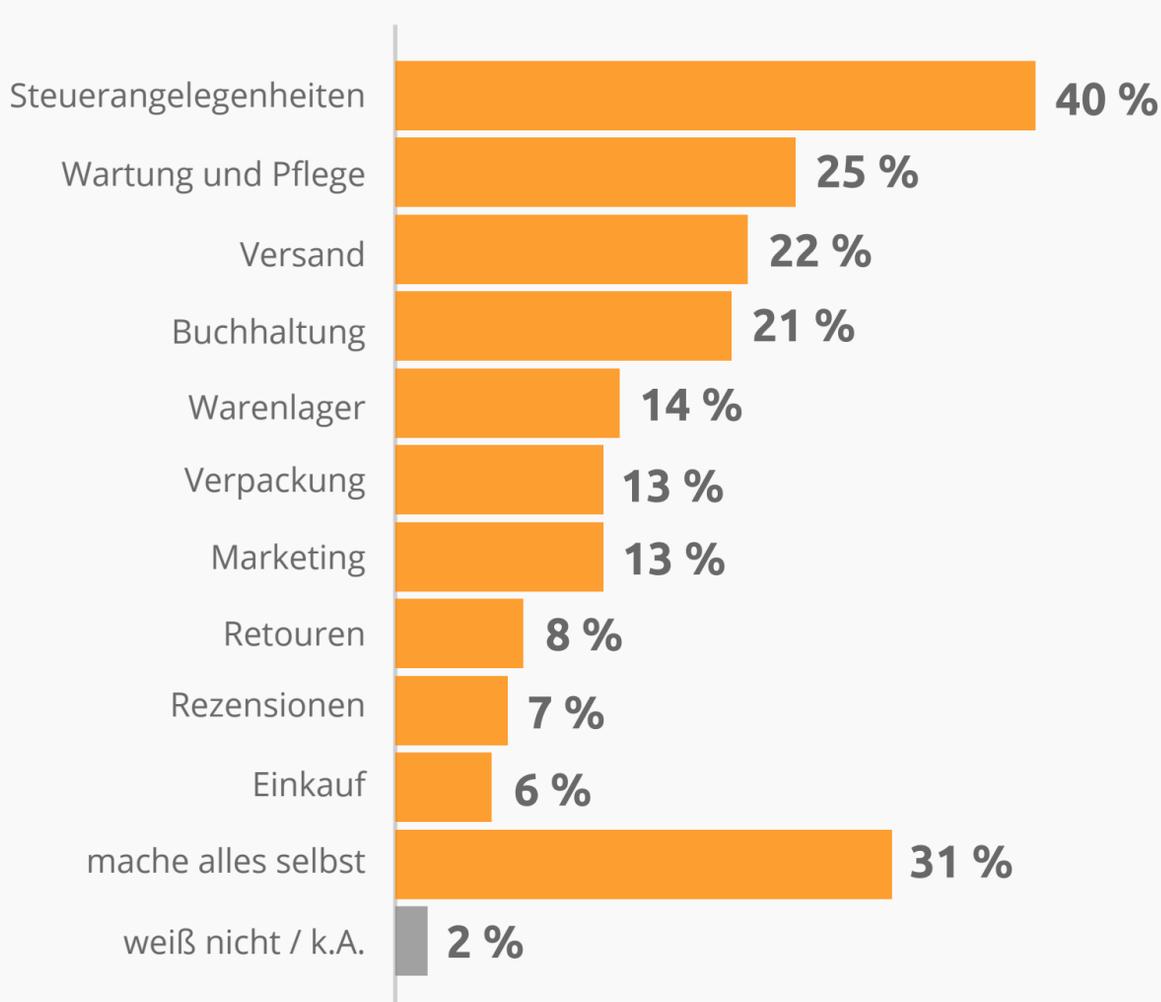


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 9. Auslagerung von betrieblichen Aufgaben an Externe

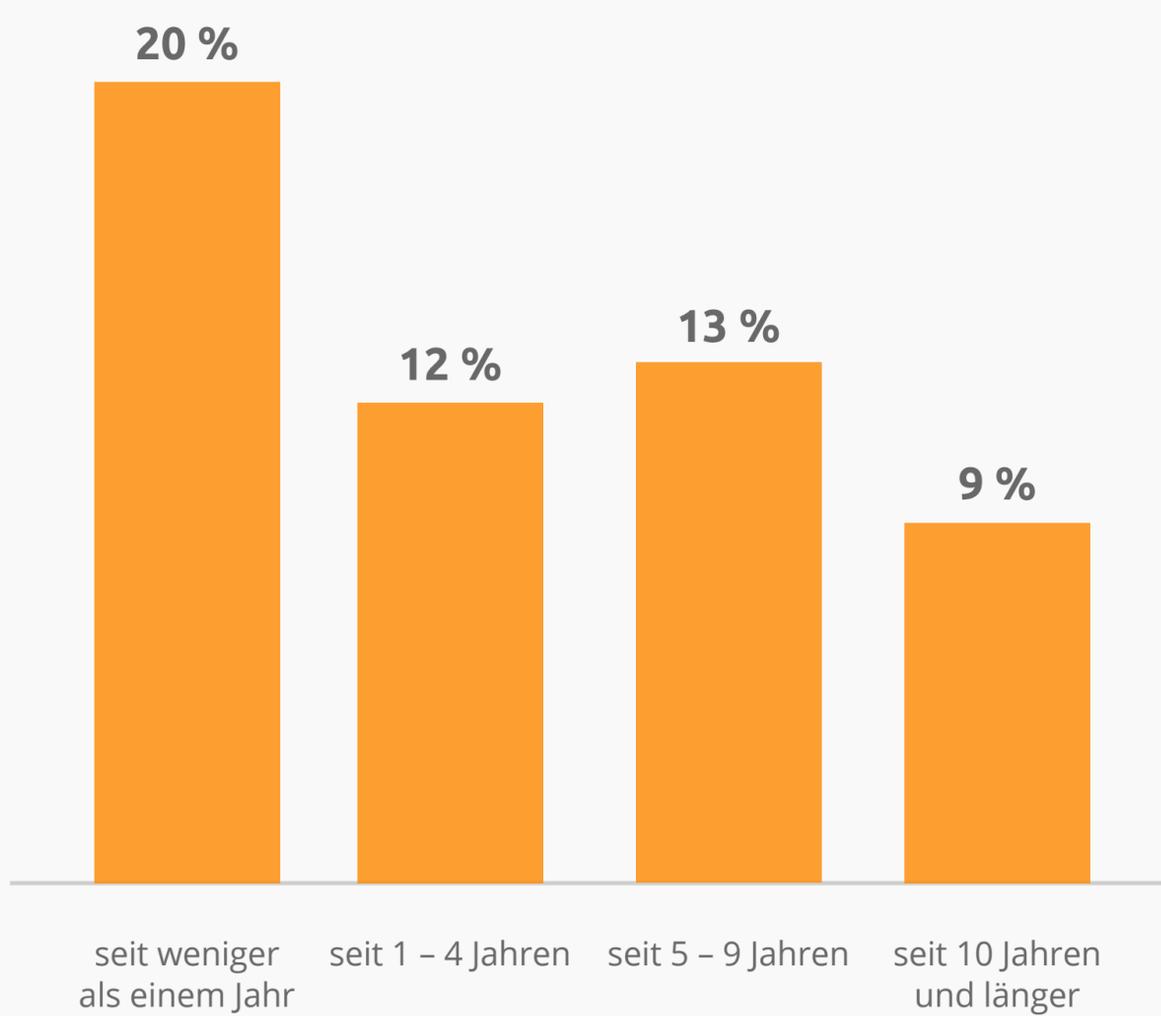
Zwei Drittel der Shops lagern bestimmte betriebliche Aufgaben aus – am häufigsten Steuerangelegenheiten, dahinter folgt die Wartung und Pflege des Shops. Dienstleistungen wie Warenlager werden weniger häufig ausgelagert, eher noch von neuen Shops.

„Welche der folgenden betrieblichen Aufgaben in Zusammenhang mit Ihrem Online-Shop haben Sie ausgelagert und lassen Sie durch Dritte erledigen?“



### Auslagerung Warenlager

**Filter:** Betrieb Online-Shop nach Jahren

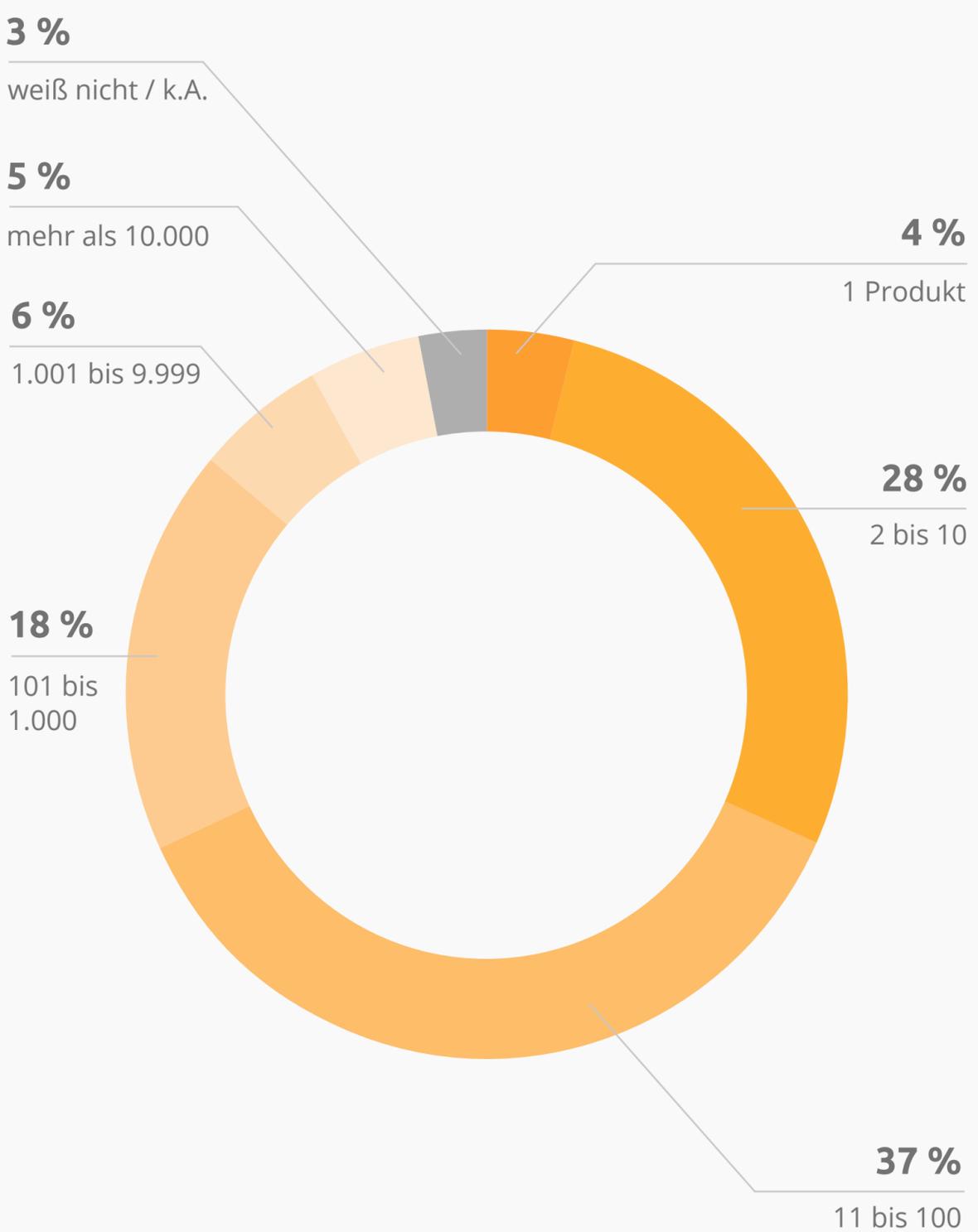


**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

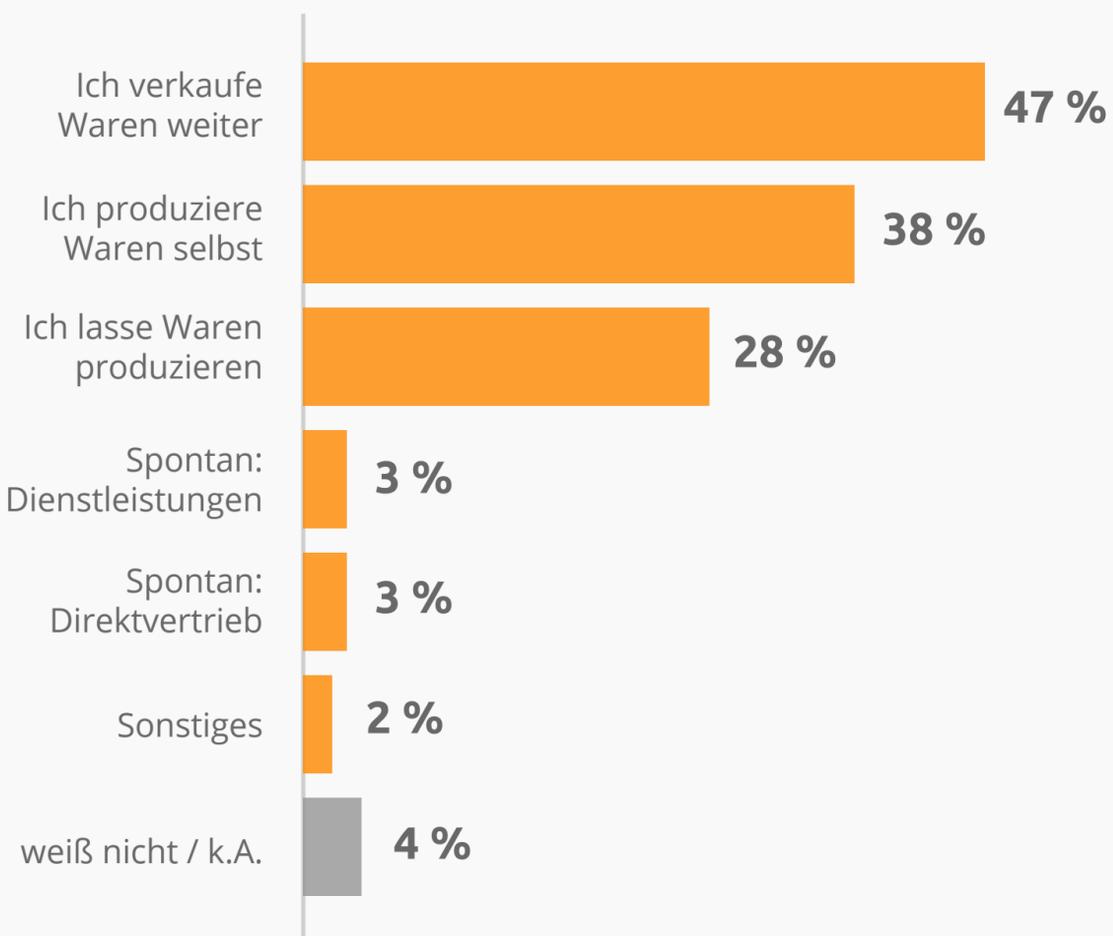
## 10. Anzahl Produkte // Ursprung der Waren

Zwei Drittel der Online-Shops haben ein überschaubares Angebot bis 100 Produkte. Das weist auf eine hohe Spezialisierung hin. Am häufigsten werden eingekaufte Waren über den eigenen Shop weiterverkauft, aber auch Auftrags- und Eigenproduktion haben hohe Bedeutung.

„Wie viele unterschiedliche Produkte verkaufen Sie in Ihrem Online-Shop?“



„Welchen Ursprung haben die Waren, die Sie in Ihrem Online-Shop verkaufen?“

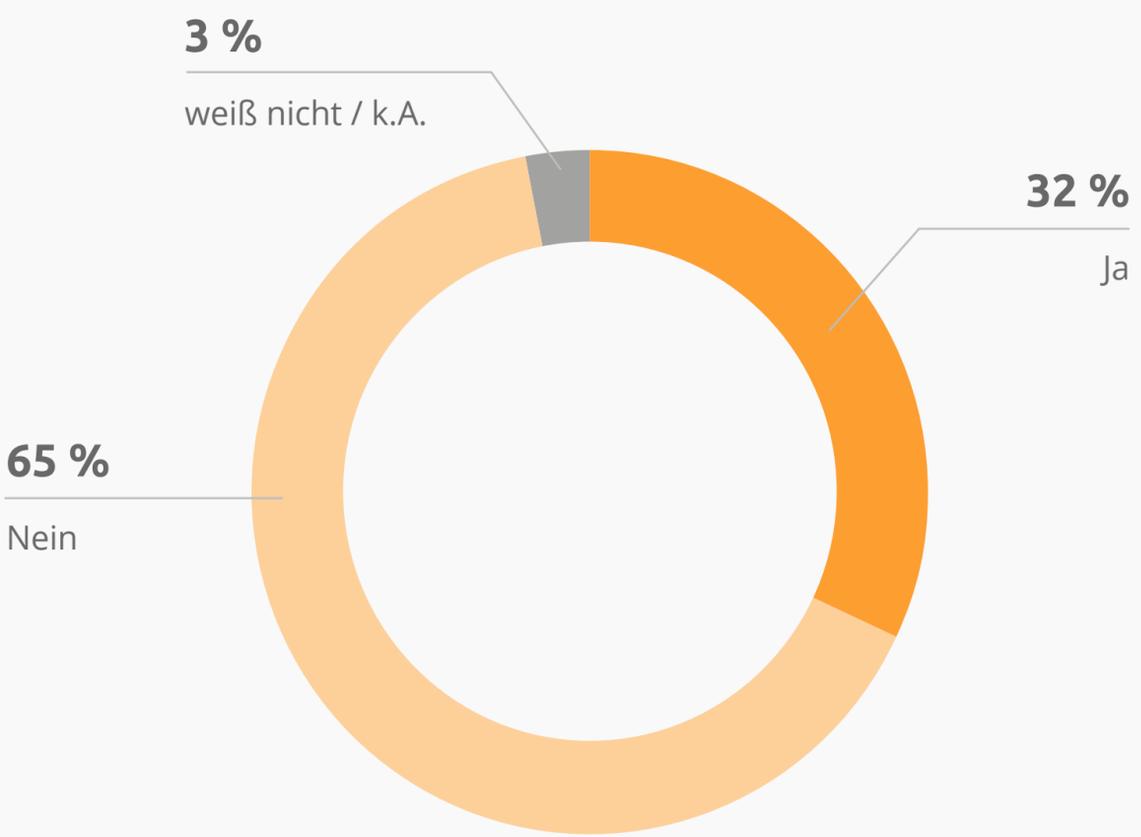


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 11. Warenbezug: Übersee vs. Europa // Seefracht vs. Luftfracht

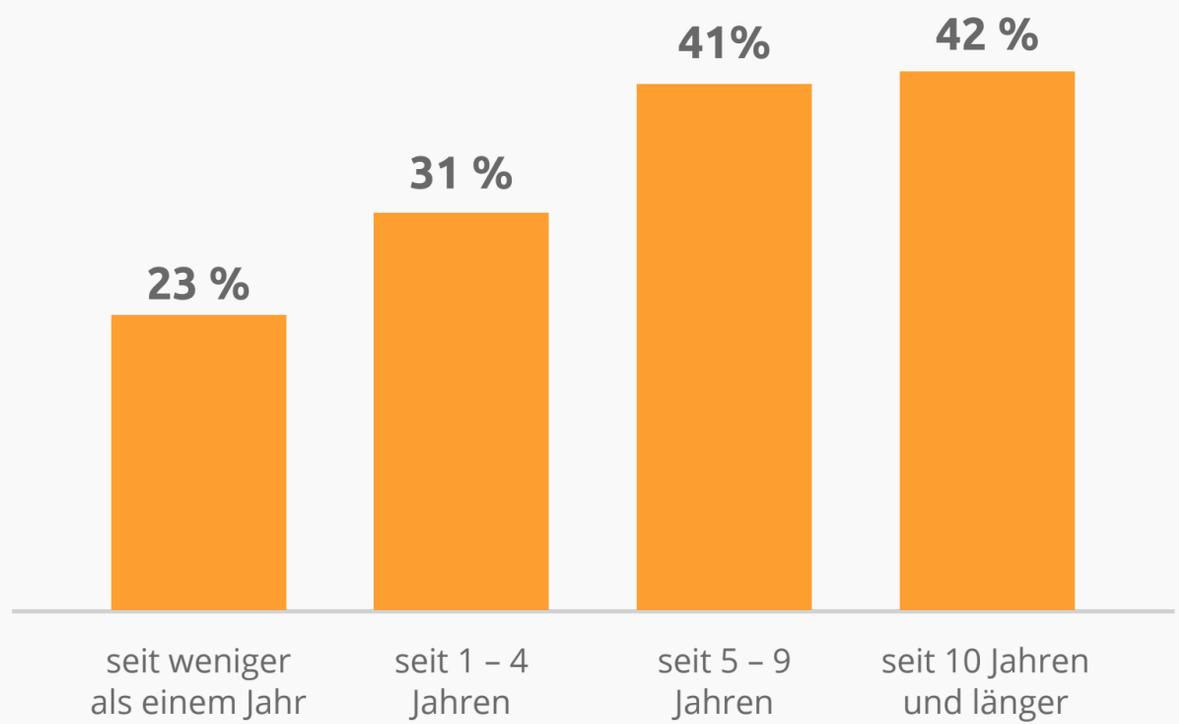
Ein Drittel der Shop-Betreiber bezieht Waren aus Übersee. Je etablierter die Shops, desto höher tendenziell der Anteil Waren aus Übersee. See- und Luftfracht halten sich beim Bezug von Waren aus Übersee die Waage.

„Beziehen Sie Waren von außerhalb von Europa, die Sie in Ihrem Online-Shop verkaufen?“



Warenbezug aus Übersee

**Filter:** Betrieb Online-Shop nach Jahren

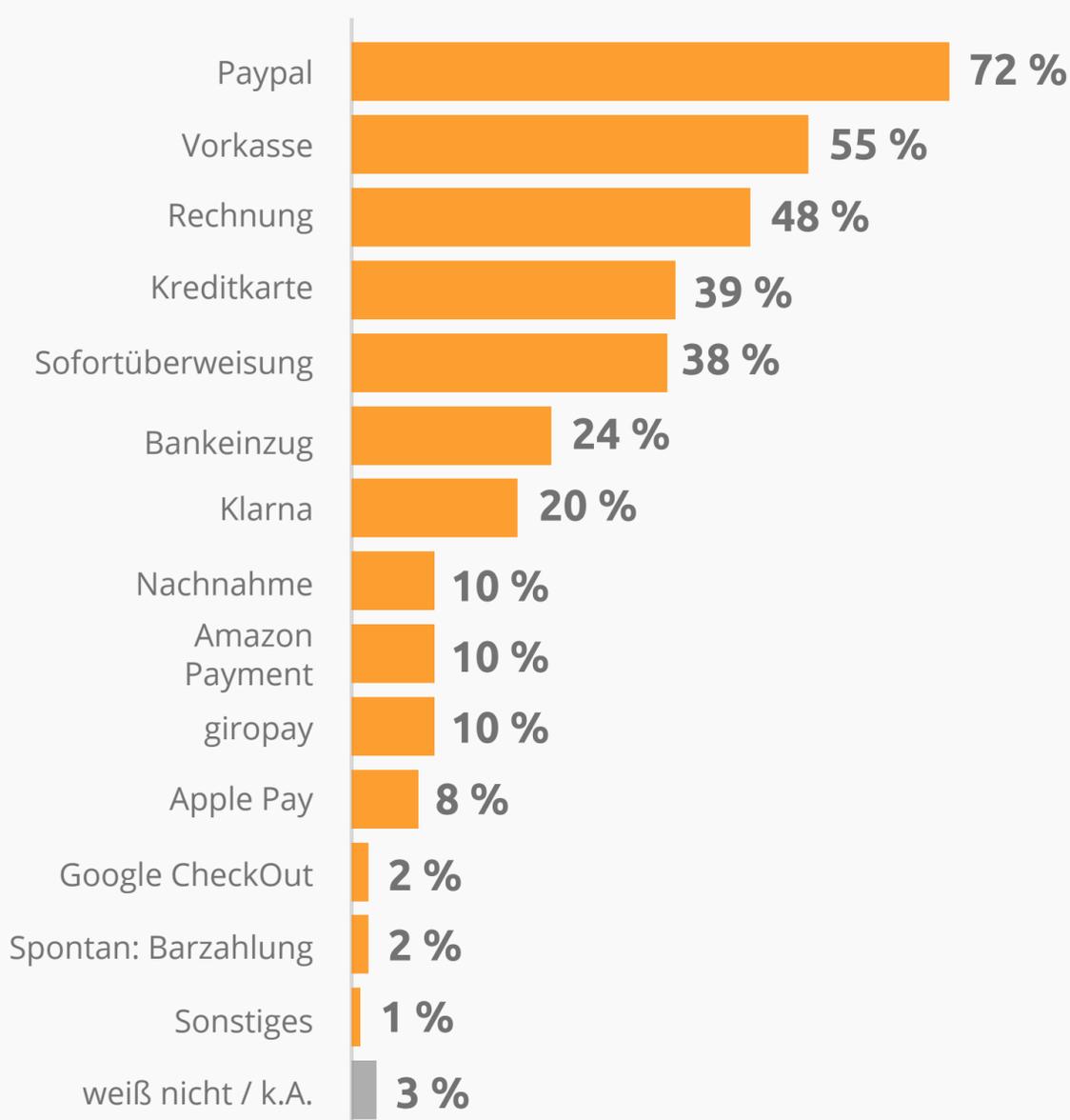


**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

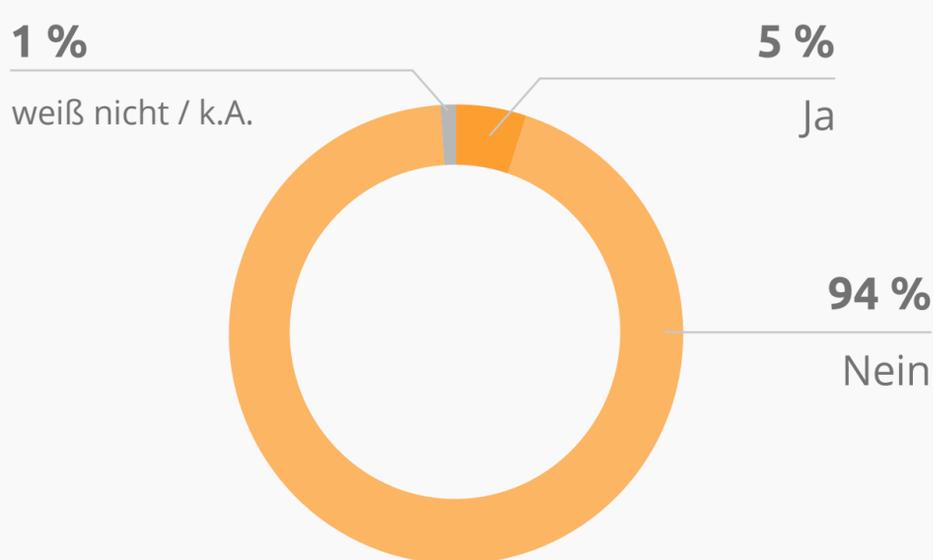
## 12. Zahlungsmethoden // Kryptowährungen

PayPal ist mit Abstand die häufigste Zahlungsmethode mit deutl. Vorsprung vor z. B. Klarna, Amazon Payment, giropay oder Apple Pay. In Deutschland traditionell beliebte Zahlungsmethoden wie Vorkasse oder Rechnung sind weiter verbreitet. Zahlung in Kryptowährungen ist noch eine Nische, aber v. a. für junge Online-Shop-Betreiber eine für die Zukunft denkbare Option.

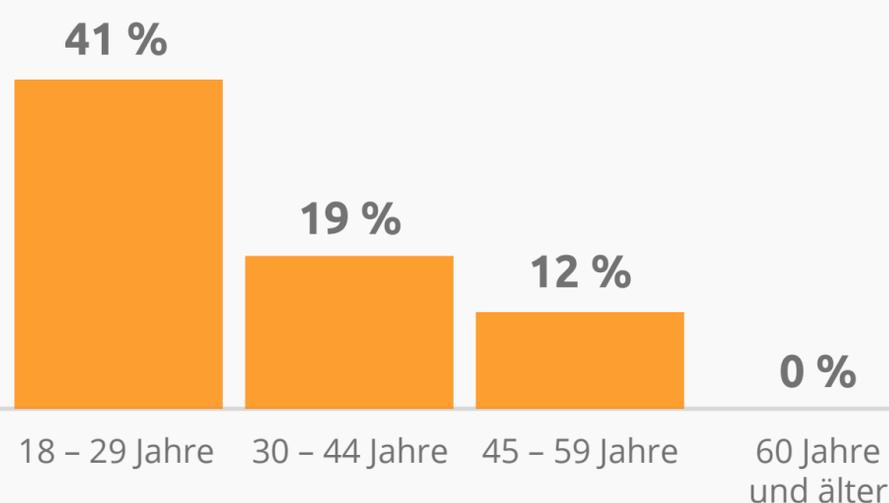
„Welche der folgenden Zahlungsmethoden bieten Sie in Ihrem Online-Shop an?“



„Bieten Sie in Ihrem Online-Shop die Zahlung in einer Kryptowährung wie etwa Bitcoin, Ether oder Bitpay an?“



„Können Sie sich zukünftig vorstellen, für die Zahlung in Ihrem Webshop eine Kryptowährung anzubieten?“

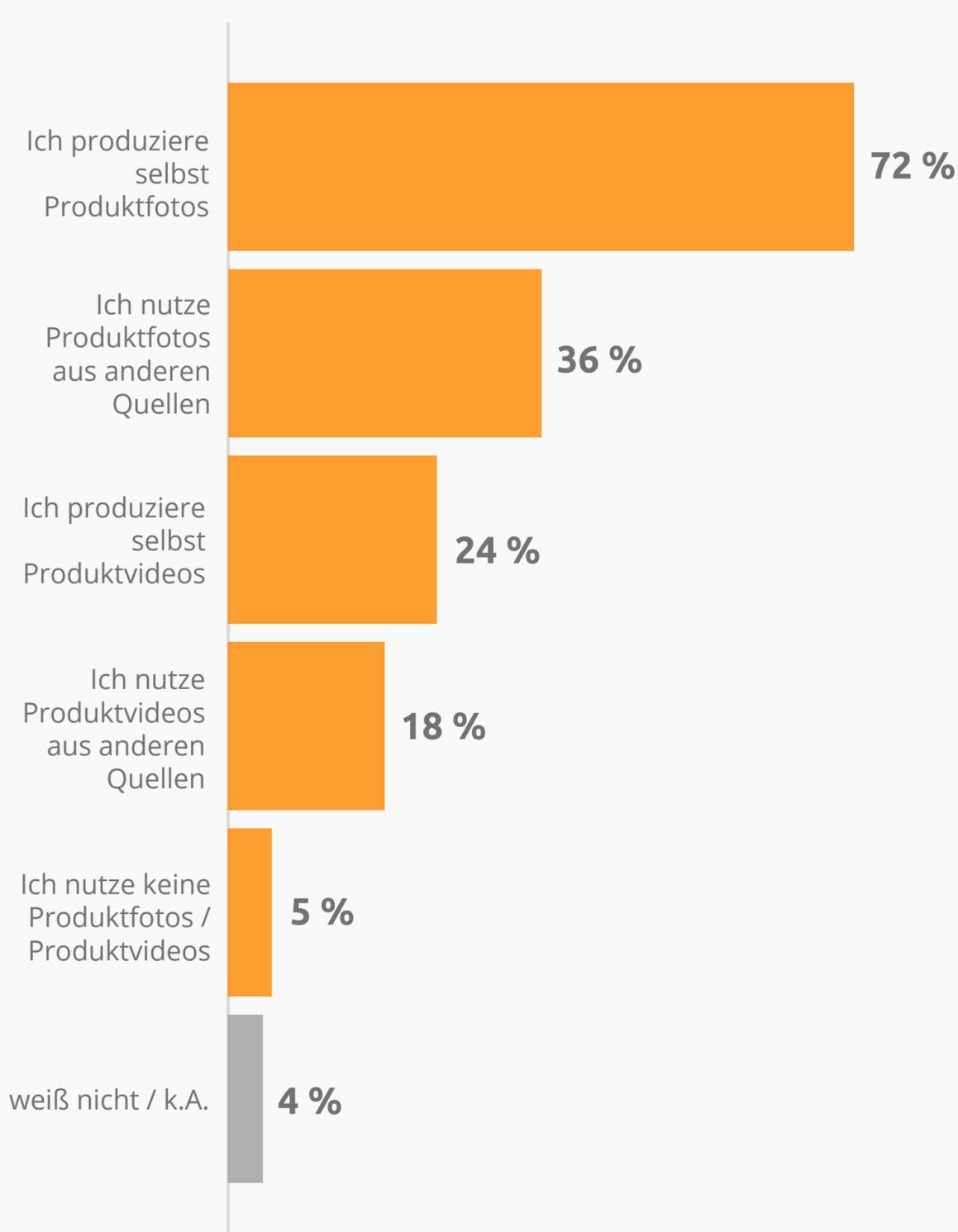


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 13. Arten der Produktvisualisierung

Die Produktvisualisierung erfolgt meist über selbstproduzierte Produktfotos. Jeder vierte Shop-Betreiber nutzt bereits eigene Produktvideos.

„Welche der folgenden Medienarten nutzen Sie, um Ihre Produkte im Online-Shop zu visualisieren?“

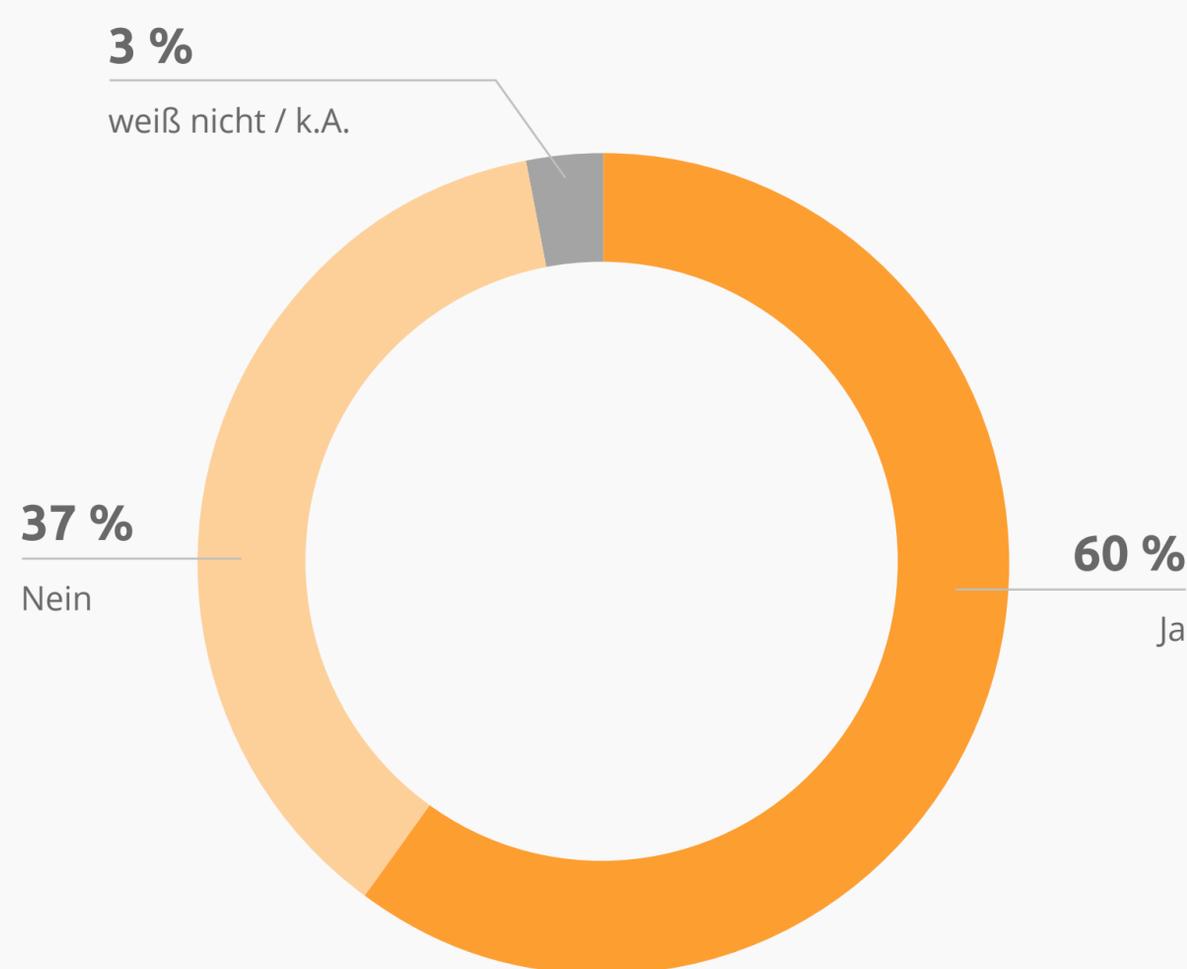


**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 14. Gastbestellung

Gastbestellungen sind weit verbreitet. Das Erzwingen einer Registrierung unterbricht oft den Kaufprozess und verringert die Conversion Rate. Sobald der Benutzer die Initiative ergreift, einen Kauf zu tätigen, sollte der zu präsentierende Checkout-Prozess so einfach und schnell wie möglich sein. Daher ist es eine gute Idee, Gastbestellungen anzubieten.

„Bieten Sie in Ihrem Online-Shop auch Gastbestellungen an, für die keine Registrierung auf Ihrer Webseite erforderlich ist?“



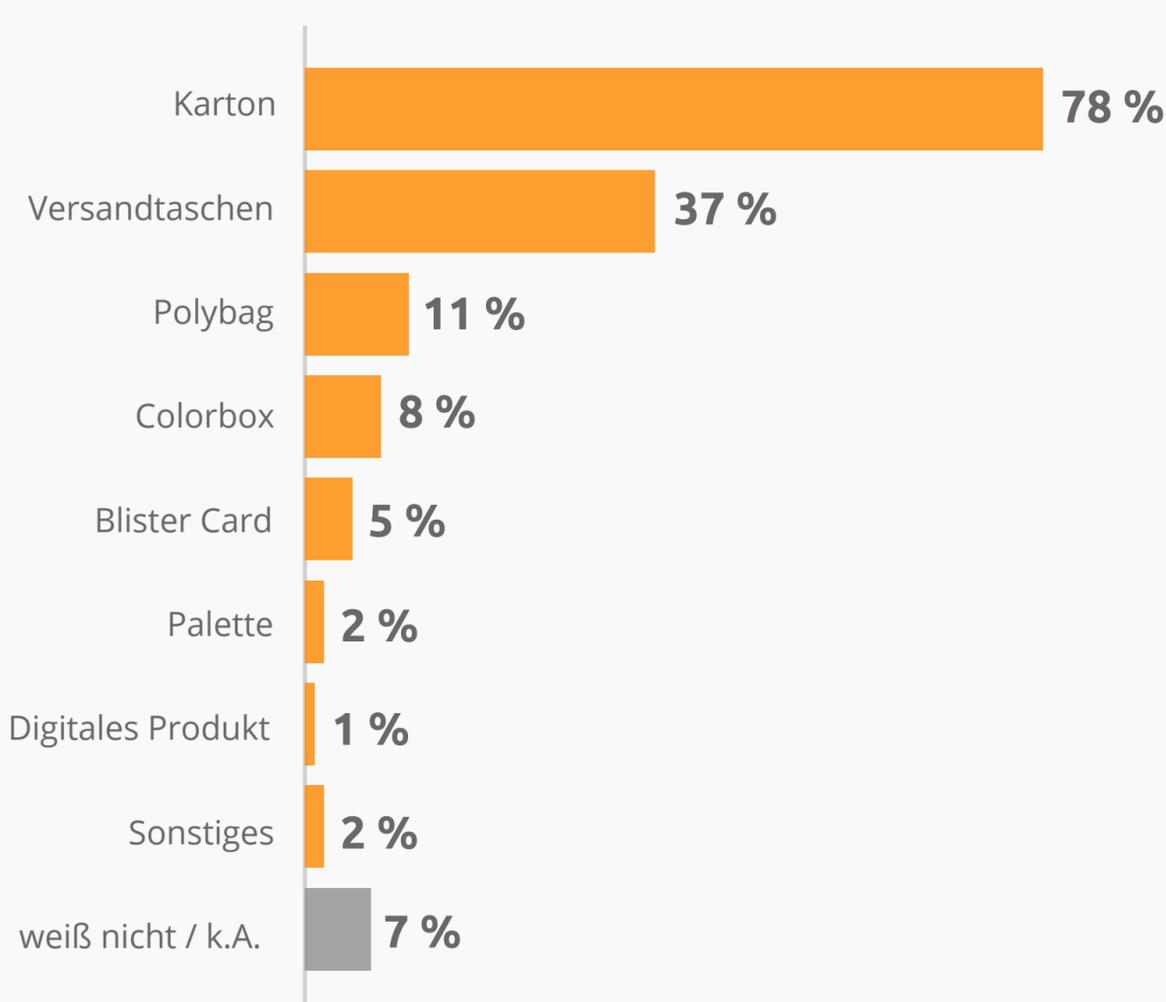
**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 15. Verpackung und Versand

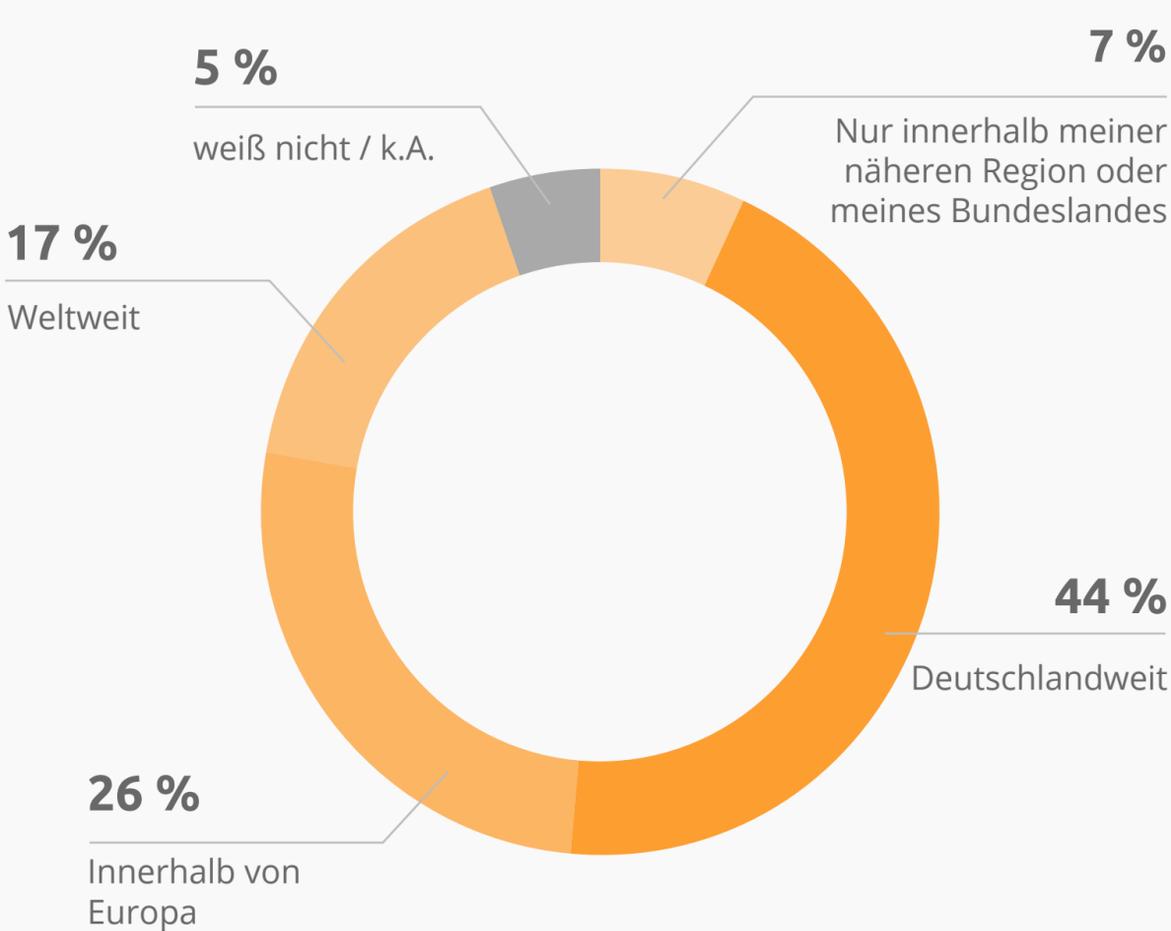
Der Karton ist die mit Abstand verbreitetste Verpackungsart, dahinter folgen Versandtaschen aus Papier.

Viele Shops bieten europaweiten oder weltweiten Versand an.

„Welche der folgenden Verpackungsarten nutzen Sie für den Versand Ihrer Waren?“



„In welche der folgenden Regionen versenden Sie die Waren Ihres Online-Shops?“

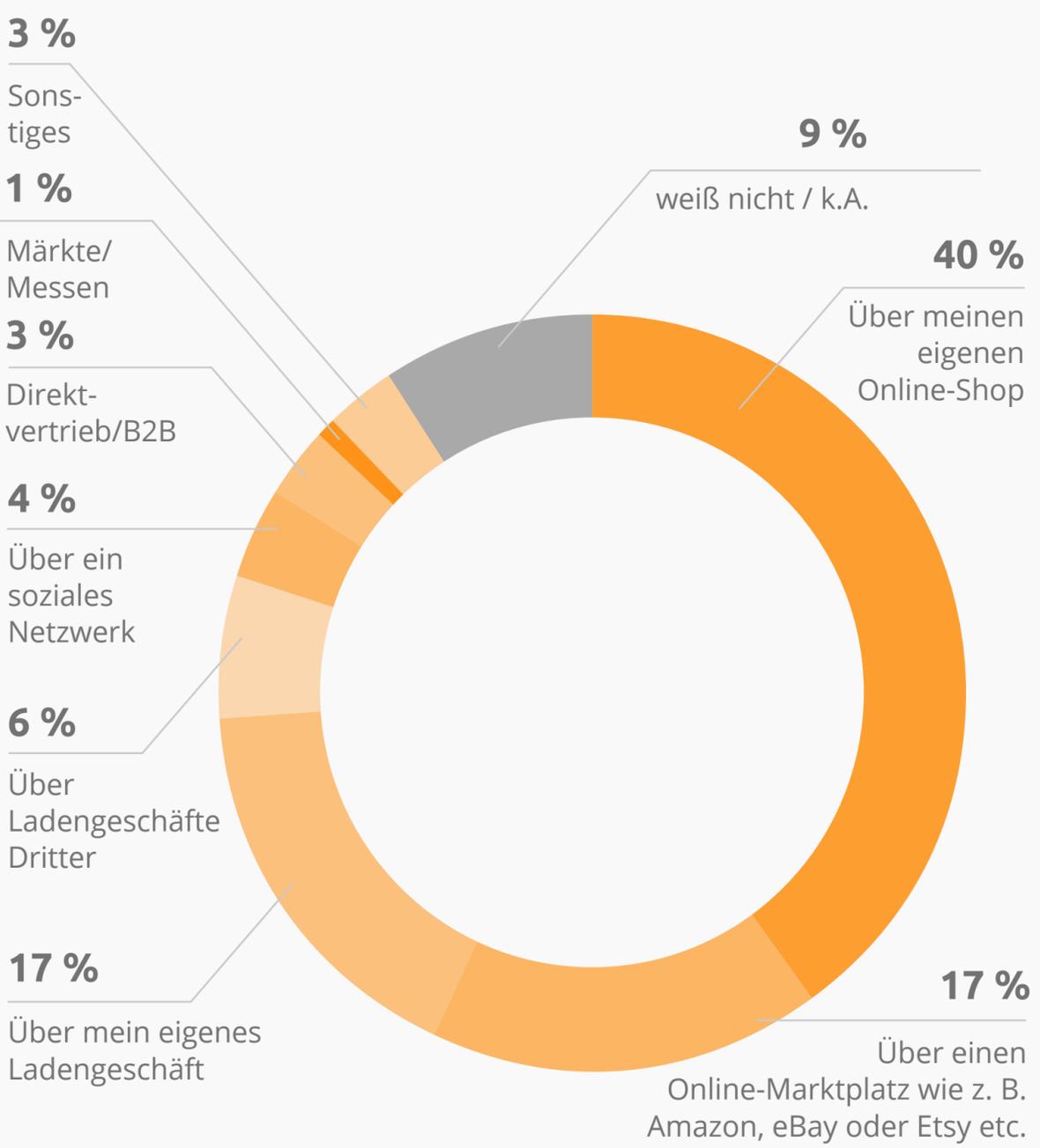


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

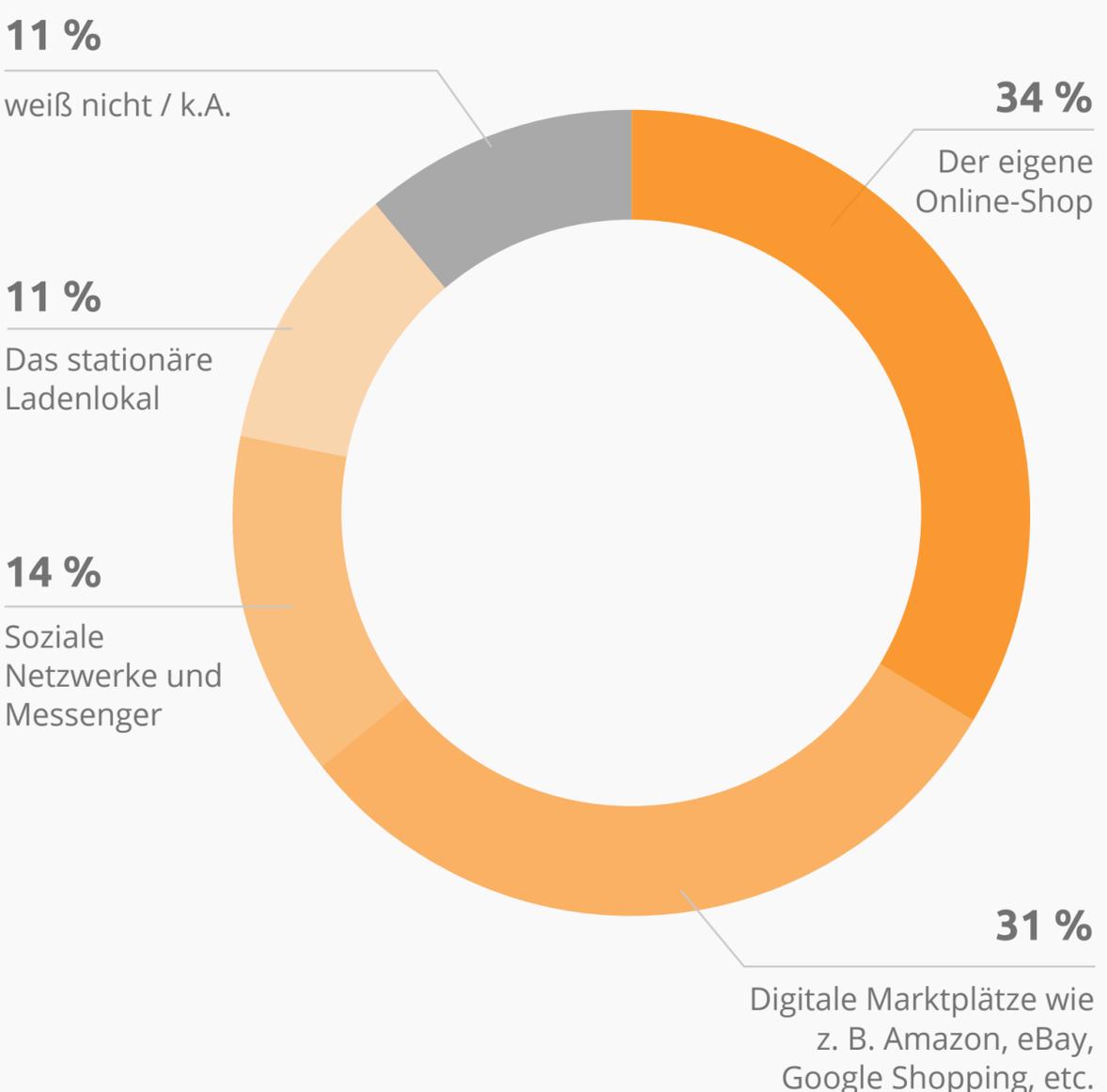
## 16. Umsatz nach Vertriebskanälen

Der eigene Online-Shop hat für 40 % der Online-Shop-Betreiber die höchste Umsatzbedeutung. Dahinter folgen Online-Marktplätze und das eigene Ladengeschäft. Laut befragten Händlern wird der eigene Shop seine zentrale Bedeutung behalten. Sie prognostizieren aber auch, dass digitale Marktplätze, soziale Netzwerke u. Messenger als Kanäle wichtiger werden.

„Über welchen der folgenden Vertriebswege erzielen Sie aktuell den höchsten Umsatz?“



„Welche der folgenden Vertriebswege wird Ihrer Ansicht nach in Zukunft die größte Bedeutung für die Gewinnerzielung haben – unabhängig von Ihrem Gewerbe?“

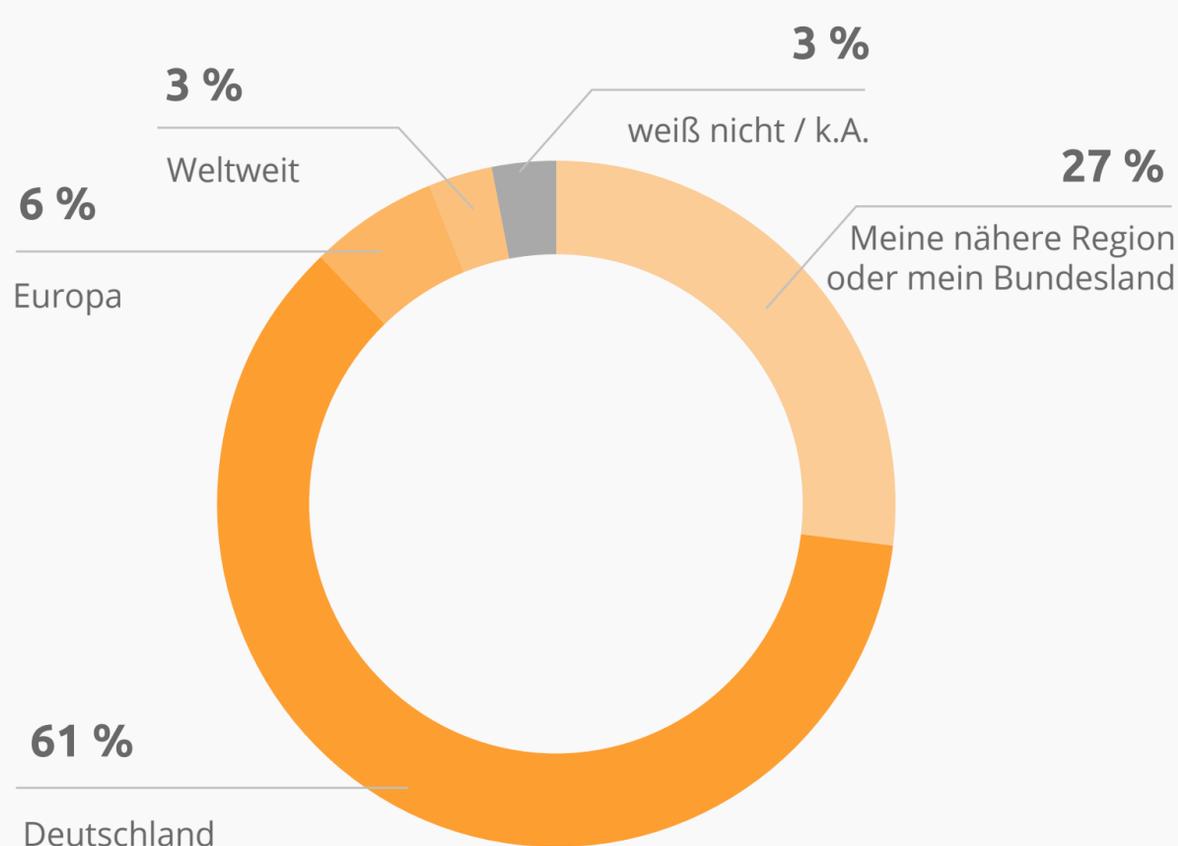


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

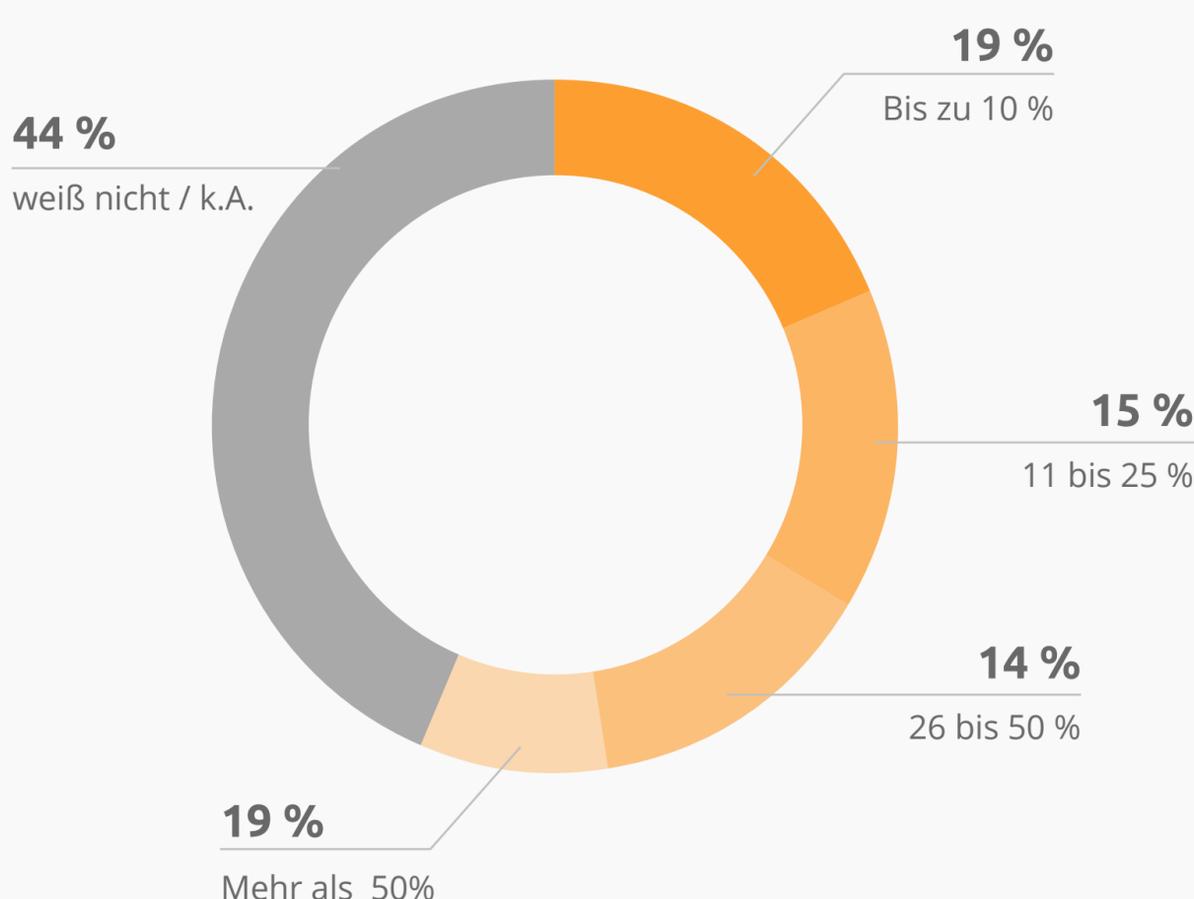
## 17. Umsatz nach Region und Endgerät

Die höchste Umsatzbedeutung hat für die meisten Shops das nationale Geschäft, bei jedem Vierten die Region. Die Umsatzbedeutung von mobilen Endgeräten ist sehr unterschiedlich. Auffällig ist, wie viele Shop-Betreiber keine Erkenntnisse zum Thema haben.

„Welche dieser Regionen hat für den Umsatz Ihres Online-Shops die größte Bedeutung?“



„Wie hoch ist der Anteil, den Einkäufe über mobile Endgeräte wie Smartphone oder Tablet an Ihrem Umsatz haben?“

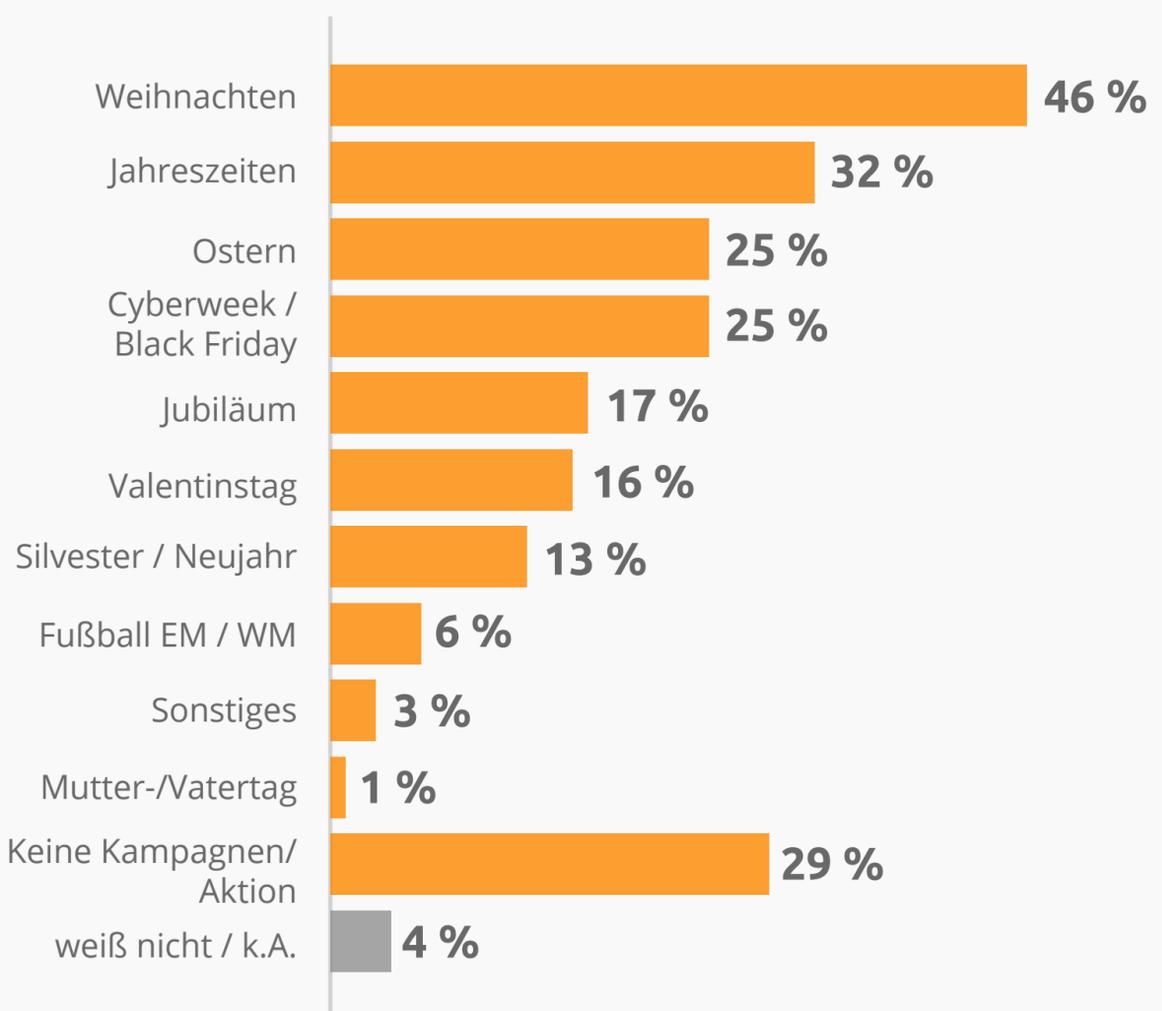


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

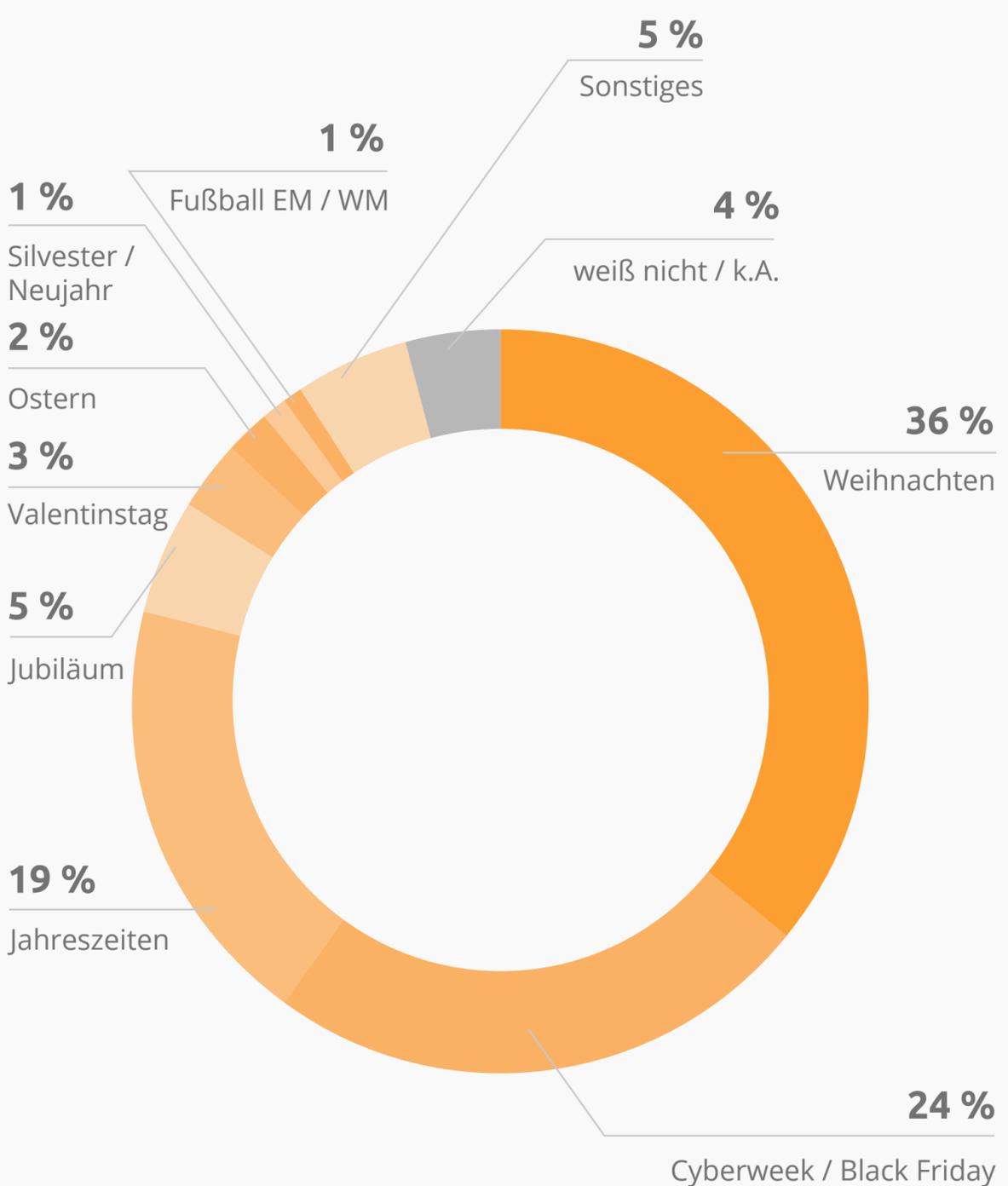
## 18. Nutzung von saisonalen Anlässen für Sonderaktionen

Weihnachten ist häufigster Anlass für Aktionen und sorgt für den größten Umsatzanstieg. Ein Viertel erreicht die größte Umsatzsteigerung durch Cyberweek bzw. Black Friday.

„Welche der folgenden saisonalen Anlässe nutzen Sie für spezielle Aktionen oder Kampagnen?“



„Welcher dieser Anlässe sorgt für die größte Umsatzsteigerung Ihres Online-Shops?“

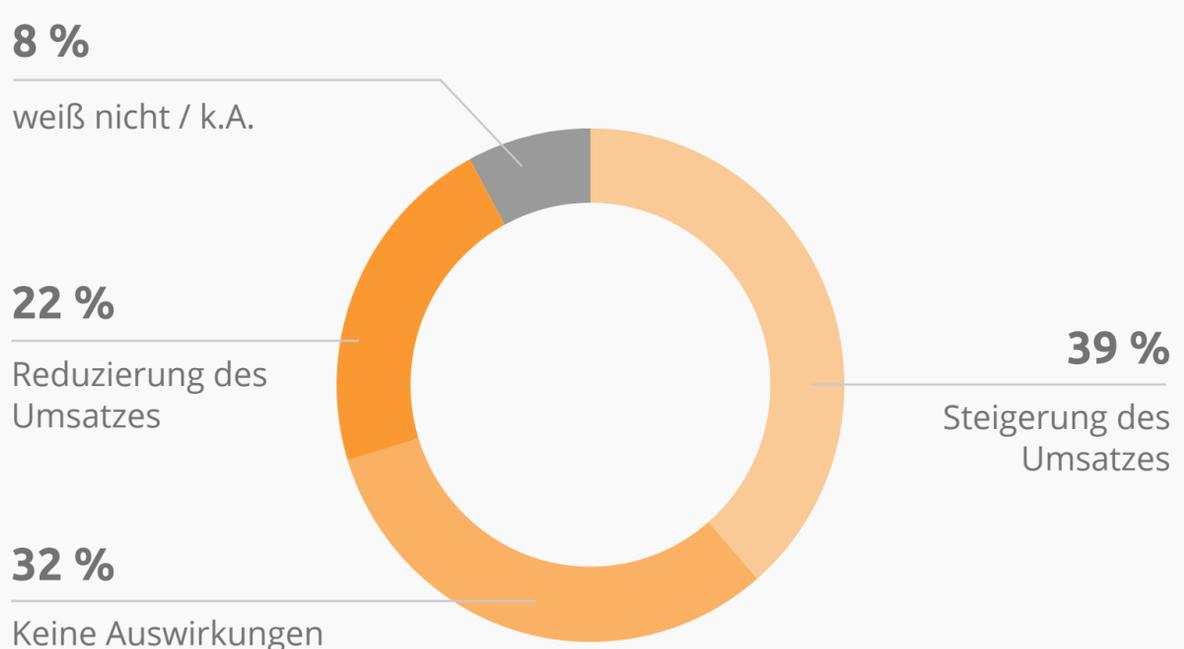


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

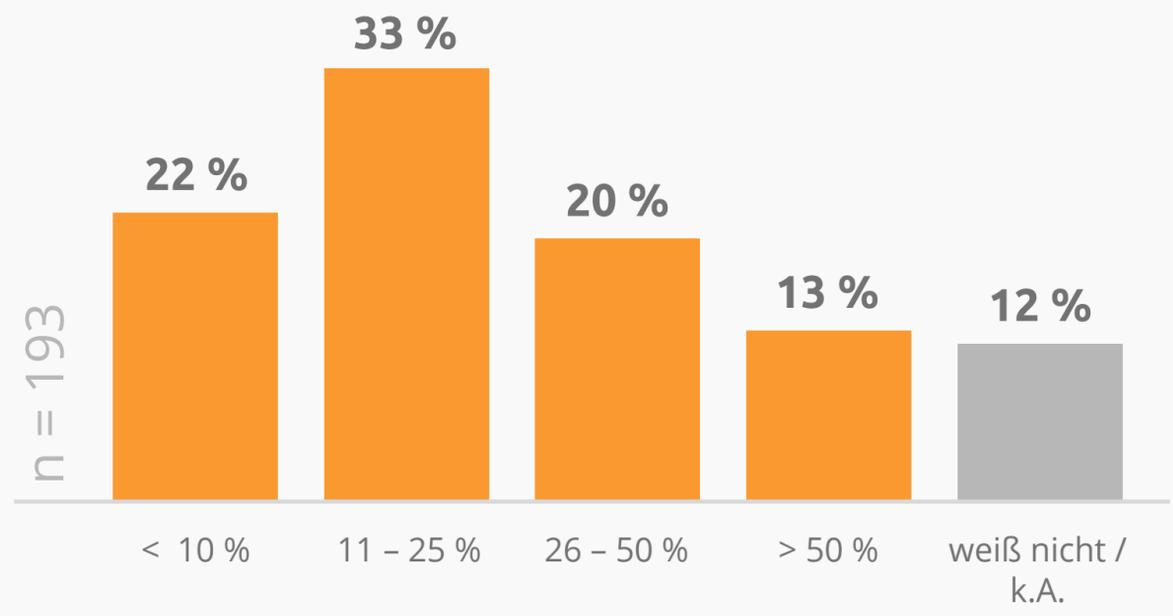
## 19. Umsatz: Einfluss Corona-Pandemie

Corona hat den deutschen Onlinehandel beflügelt – und viel spricht dafür, dass dieser Effekt auch nach der Pandemie andauern wird. Gleichzeitig hat eine Minderheit der Webshop-Betreiber während der Pandemie stark an Umsatz verloren.

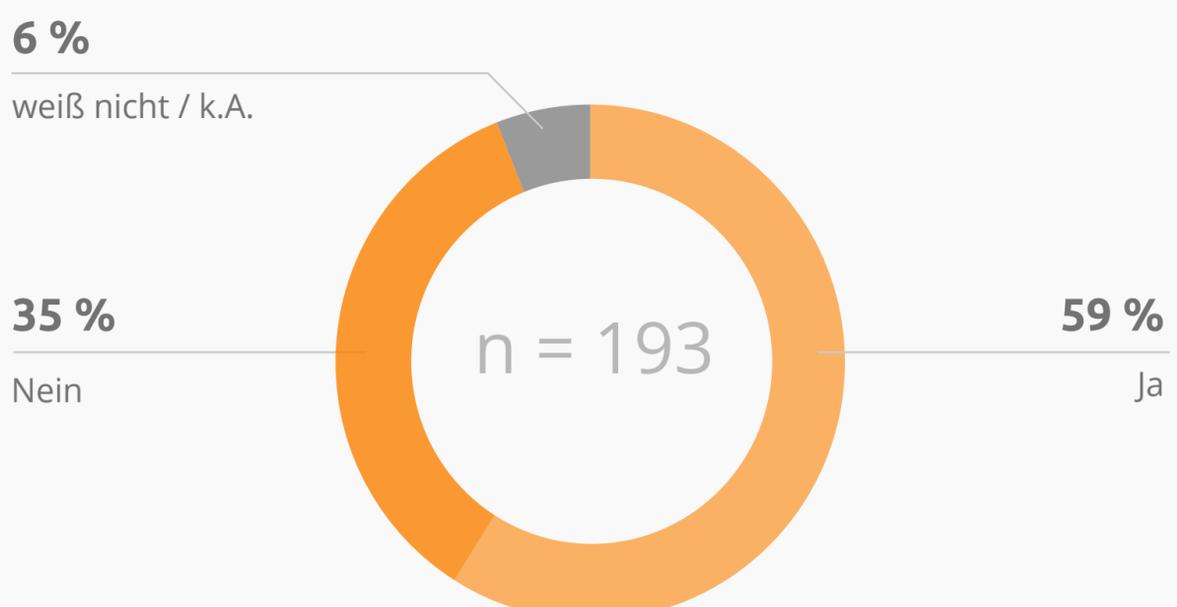
„Wie wirkte sich die Coronavirus-Pandemie auf den Umsatz Ihres Online-Shops aus?“



„Wie hoch ist die Umsatzsteigerung durch die Coronavirus-Pandemie im Online-Shop?“



„Rechnen Sie damit, dass Sie auch nach der Coronavirus-Pandemie dauerhaft diese höheren Umsätze im Online-Shop haben werden?“

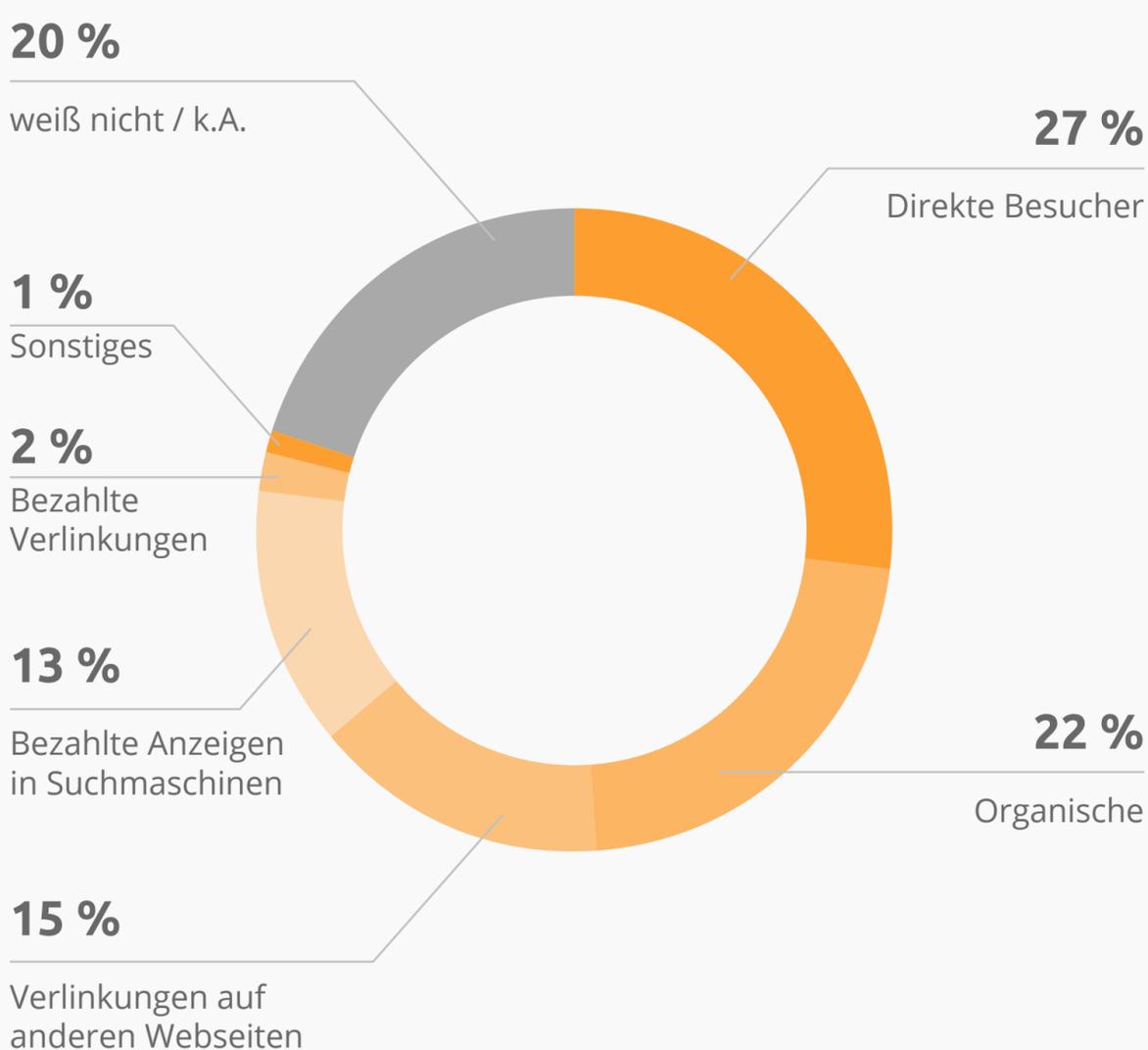


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 20. Website-Traffic

Direkteinstiege und organische, unbezahlte Suchmaschinen-Aufrufe haben eine besonders hohe Bedeutung für den Webshop-Traffic. Ein Fünftel kann dazu keine Angabe machen.

„Über welche der folgenden Quellen haben Sie die meisten Website-Besucher?“

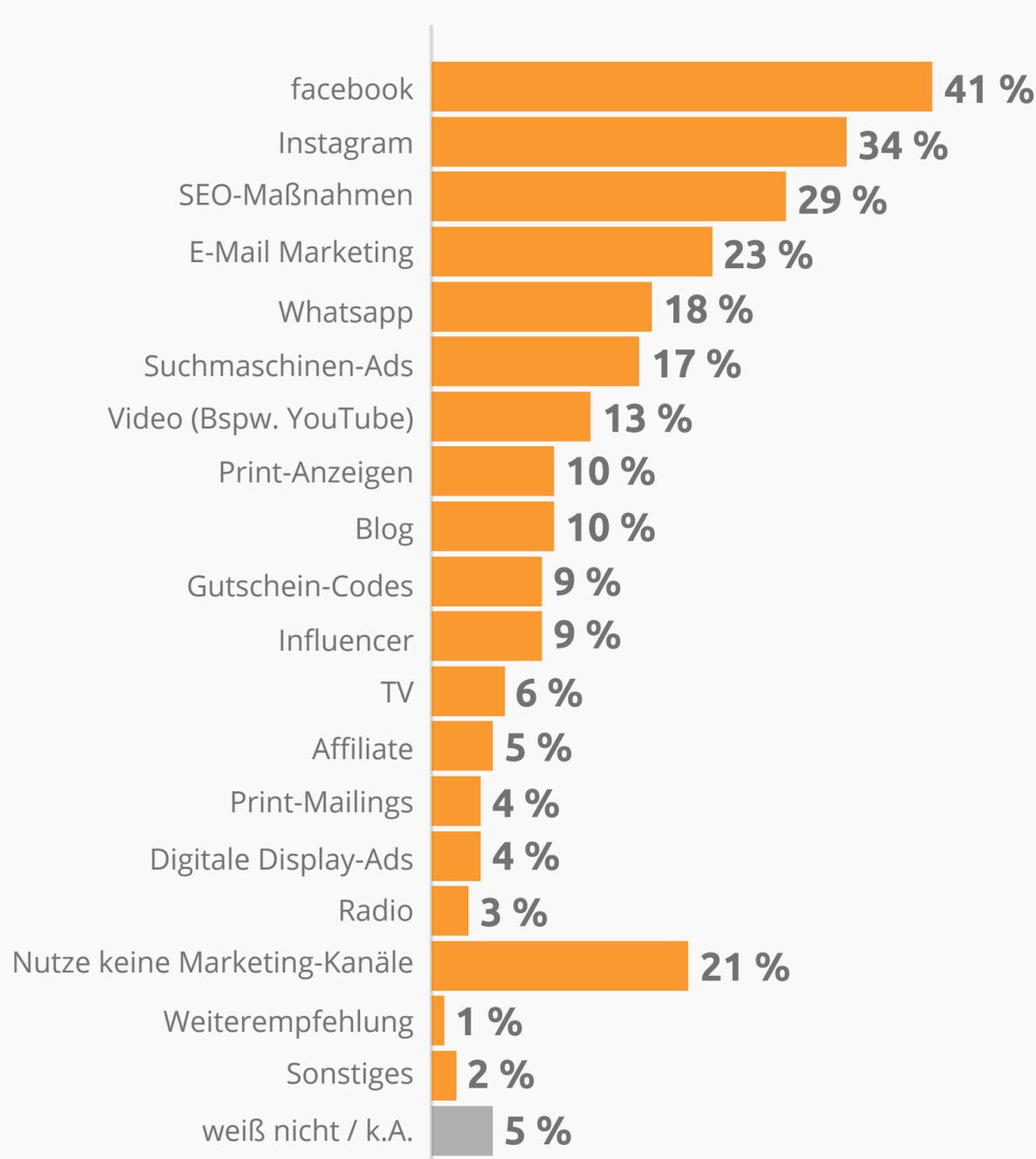


**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

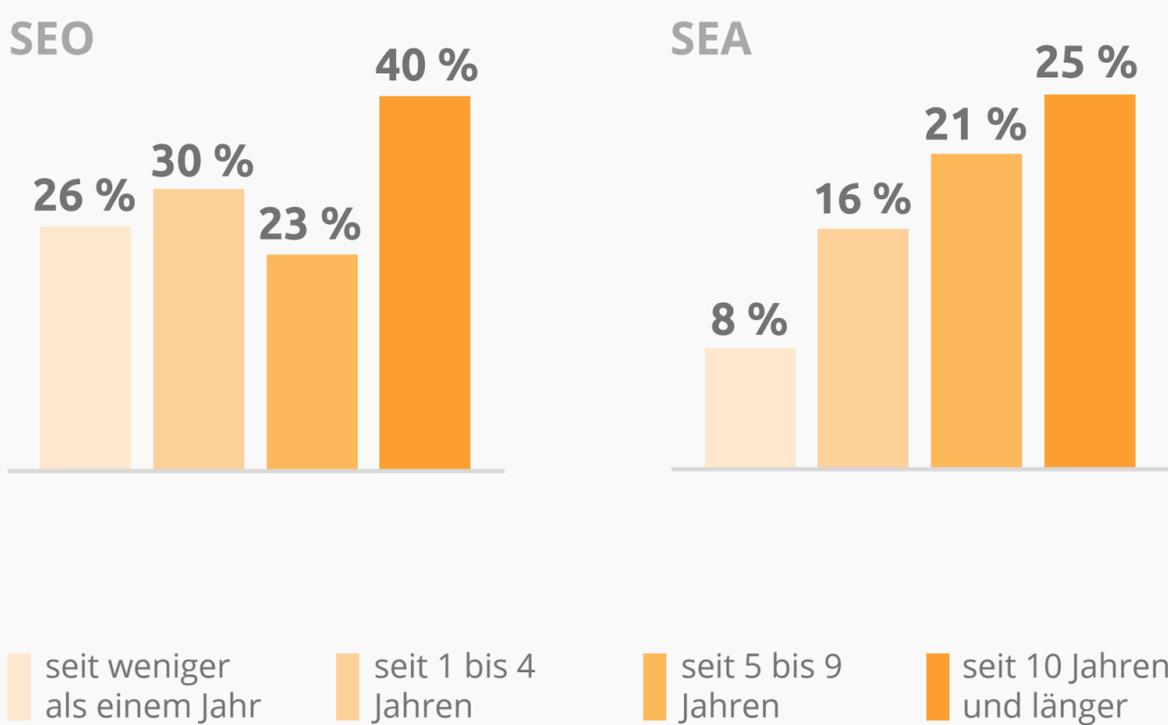
## 21. Marketing-Kanäle

Facebook und Instagram sind die am häufigsten genutzten Marketing-Kanäle. Dahinter folgen SEO und E-Mail-Marketing. Je etablierter ein Shop, umso mehr werden Suchmaschinen-Anzeigen und SEO durchgeführt.

„Welche der folgenden Marketing-Kanäle nutzen Sie für Ihren Online-Shop?“



Alter der Shops, die ausgewählte Marketing-Kanäle einsetzen



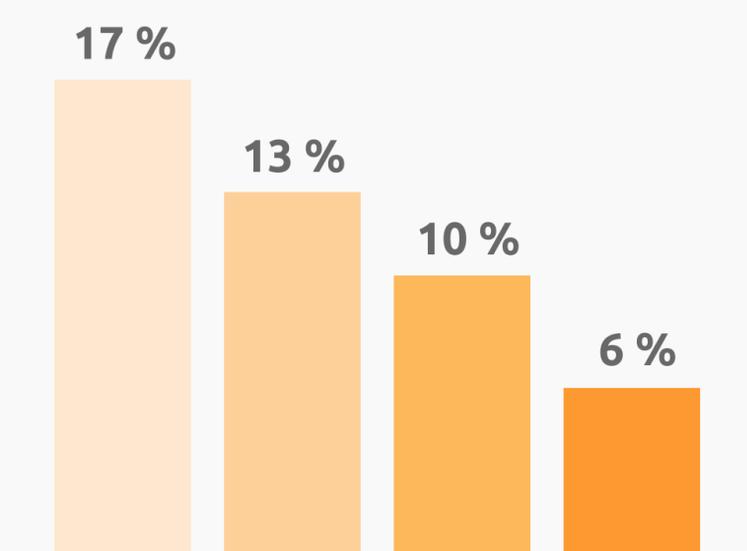
Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 22. Marketing-Kanäle

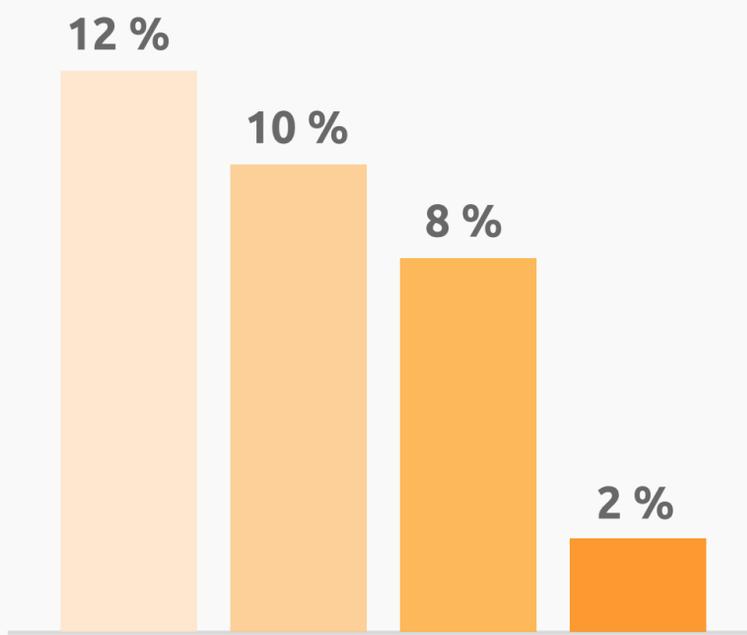
Bei den jüngeren Shop-Betreibern sind auch Influencer Marketing und YouTube als Marketing-Kanäle beliebt.

Alter der Shops, die ausgewählte Marketing-Kanäle einsetzen

**Video** (z. B. Youtube)



**Influencer**



seit weniger als einem Jahr

seit 1 bis 4 Jahren

seit 5 bis 9 Jahren

seit 10 Jahren und länger

**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 23. Neukundengewinnung

Social Media – insb. Facebook und Instagram – sowie SEO haben die höchste Umsatzbedeutung. Je nach Alter der Shop-Betreiber sind unterschiedliche Marketing-Kanäle wichtig. Bei den Jüngeren ist Social Media, v. a. Instagram, wichtigster Kanal. In den mittleren Alterssegmenten sind es Facebook und Google Ads, bei Älteren E-Mail-Marketing und Printanzeigen.

„Welche dieser Marketing-Kanäle sind für Sie am wichtigsten für die Gewinnung von Neukundinnen und Neukunden?“ (in Prozent)

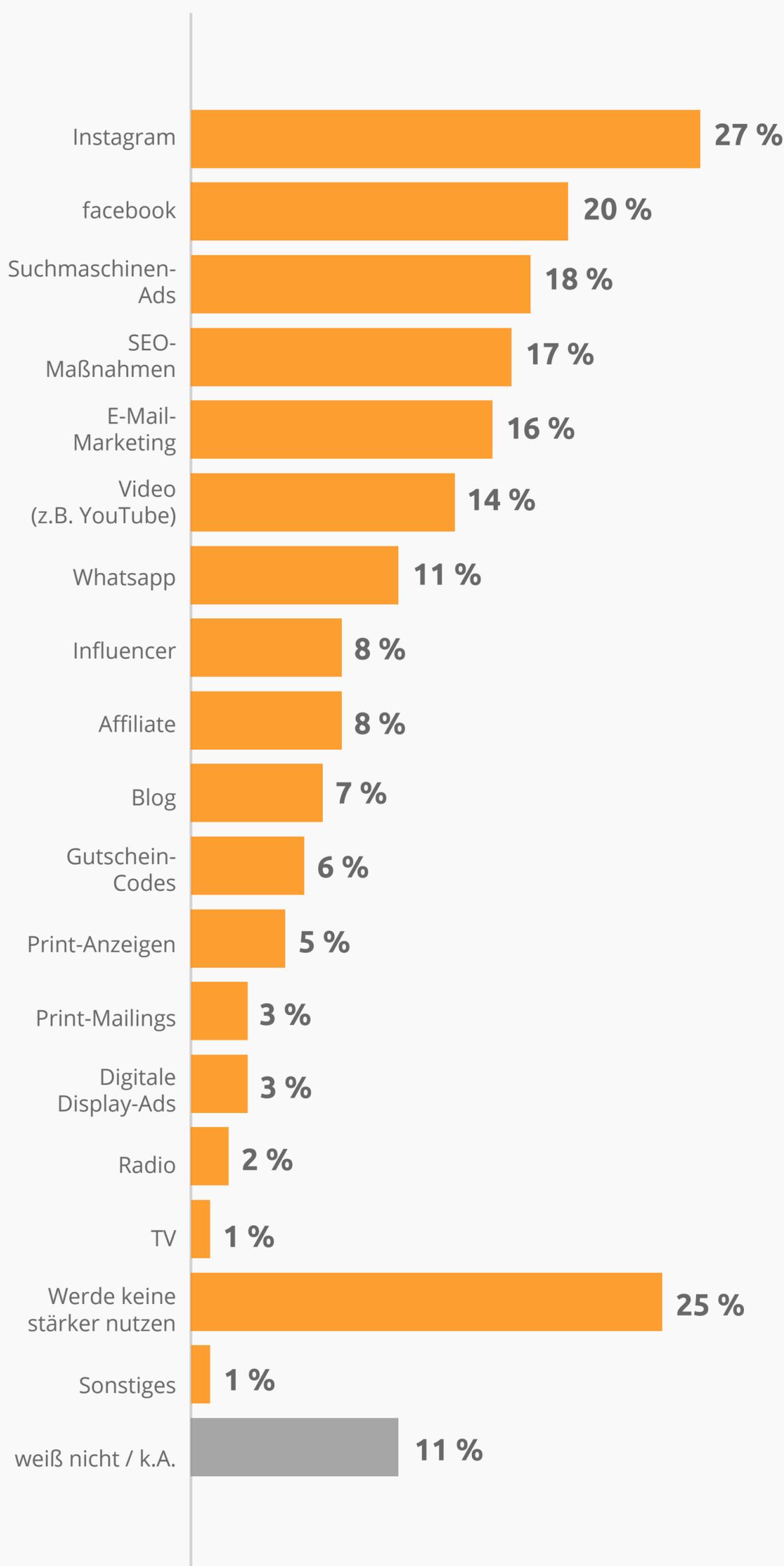
	18 – 29 Jahre	30 – 44 Jahre	45 – 59 Jahre	60 Jahre und älter
Instagram	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>18</b>	<b>17</b>
facebook	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>19</b>
SEO-Maßnahmen	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>19</b>
Suchmaschinen-Ads	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>8</b>
Whatsapp	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>14</b>
E-Mail Marketing	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
Print-Anzeigen	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
Influencer	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
Blog	-	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
TV	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	-
Print-Mailings	-	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Video (z.B. YouTube)	-	<b>4</b>	<b>3</b>	-
Radio	<b>3</b>	<b>3</b>	-	-
Affiliate	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	-
Digitale Display-Ads	-	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
Gutschein-Codes	-	<b>1</b>	<b>4</b>	-
weiß nicht / k.A.	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>15</b>

**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 24. Marketing-Kanäle: zukünftige Bedeutung

Perspektivisch gewinnt Social Media als Marketingkanal weiter an Bedeutung. Online-Händler planen den Ausbau ihrer Aktivitäten insbesondere auf Instagram und Facebook. Dahinter folgen Suchmaschinen-Anzeigen, SEO und E-Mail-Marketing.

„Welche dieser Marketing-Kanäle planen Sie in Zukunft, stärker zu nutzen?“



**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

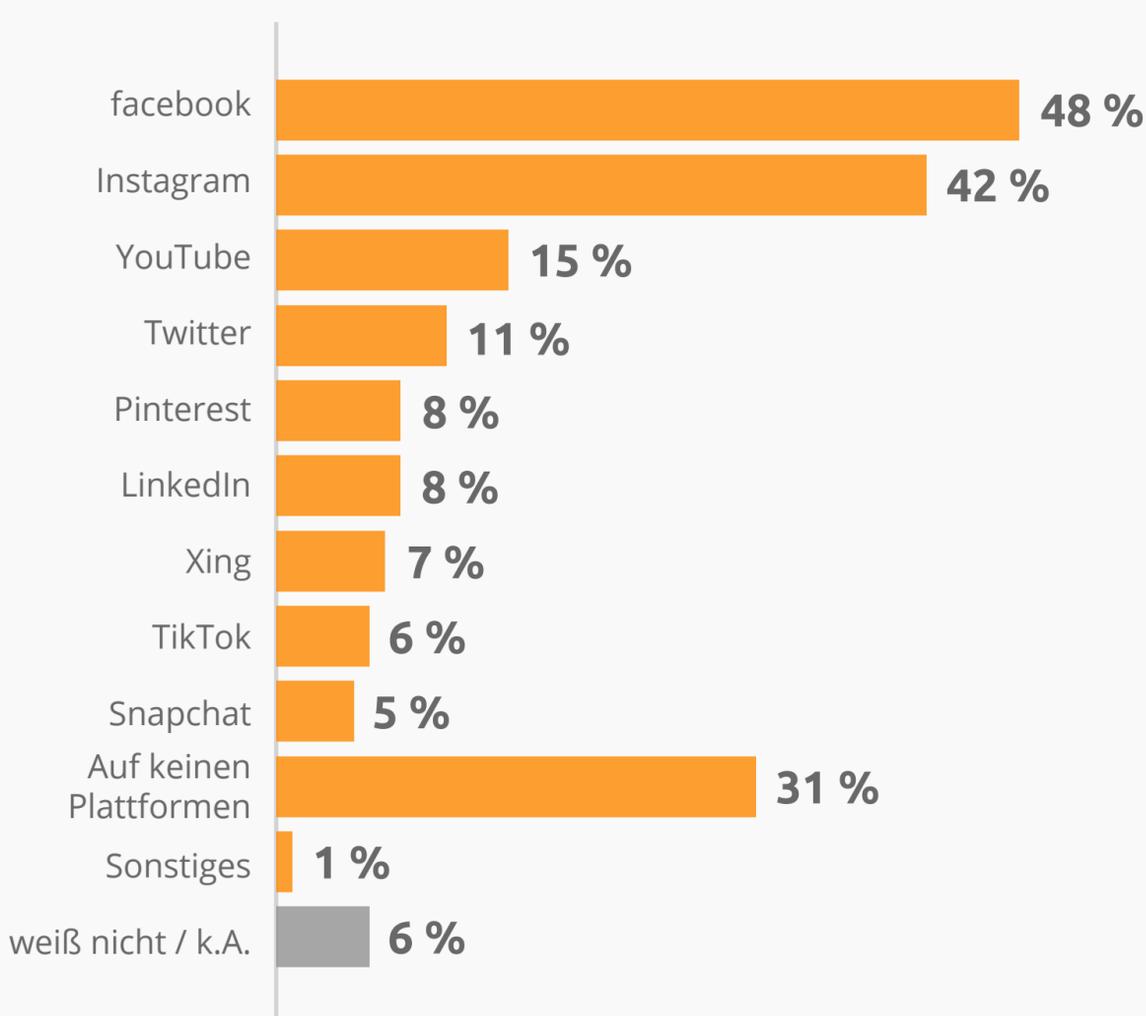
## 25. Social-Media-Profile

Fast die Hälfte der Online-Shop-Betreiber sind auf Facebook bzw. Instagram mit einem eigenen Profil vertreten.

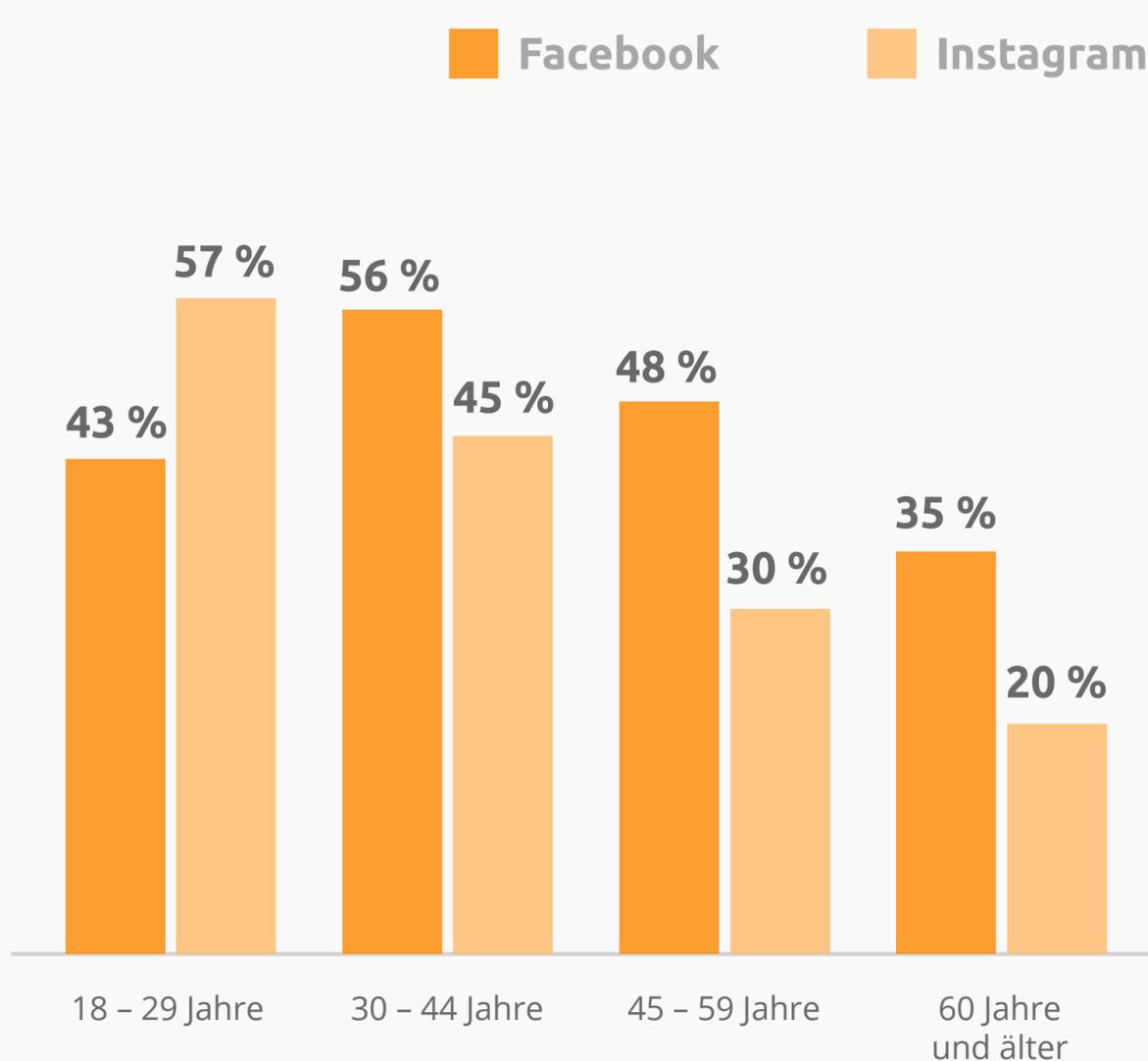
Dahinter folgt mit Abstand YouTube.

Es bestätigt sich die starke Präsenz von jüngeren Betreibern auf Instagram.

„Auf welchen der folgenden Social-Media-Plattformen ist Ihr Online-Shop mit einer eigenen Seite oder einem eigenen Profil vertreten?“



Altersstruktur der Shop-Betreiber, die mit eigener Seite oder eigenem Profil auf Facebook bzw. Instagram vertreten sind.



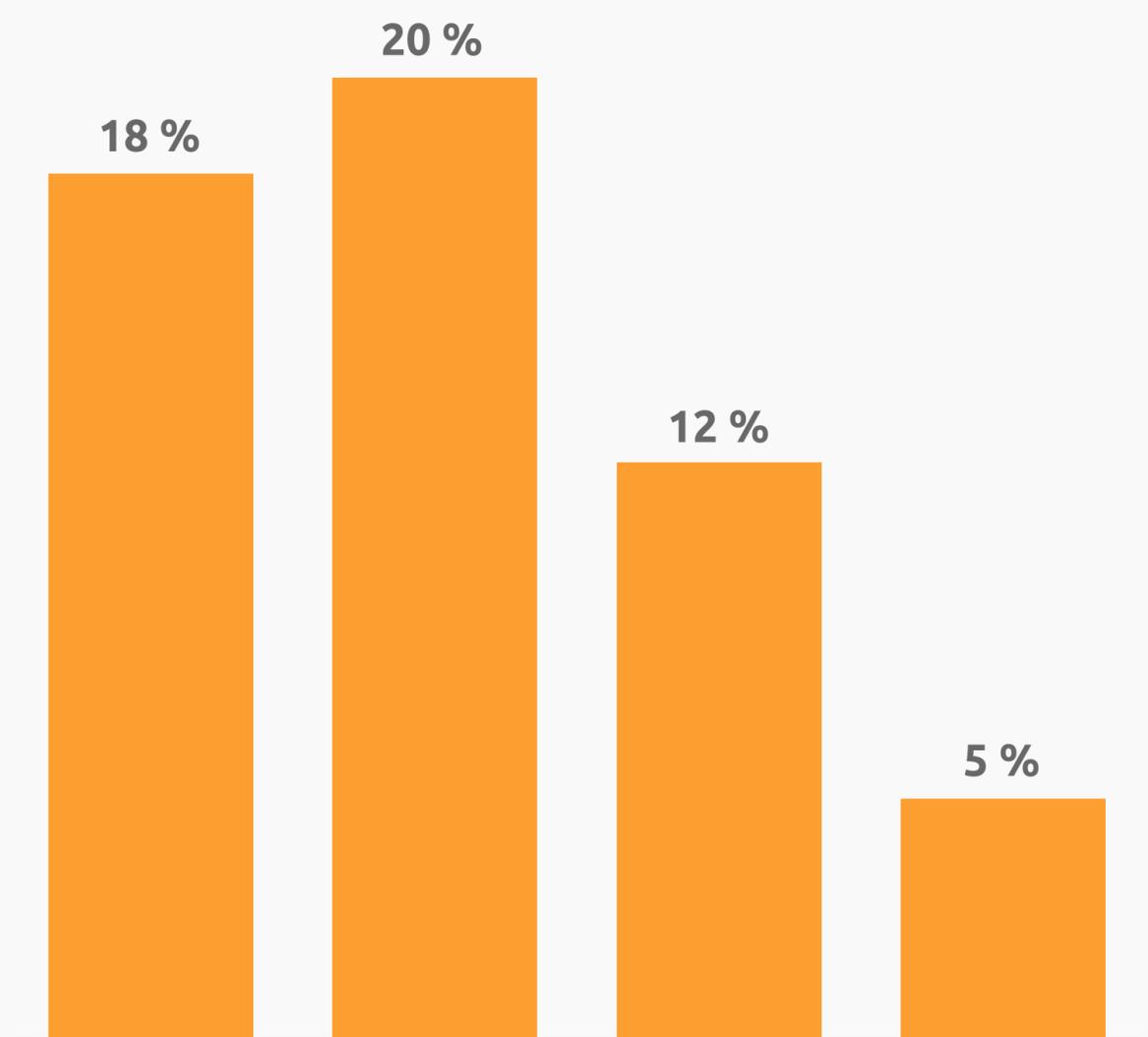
Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 26. Social-Media-Profile

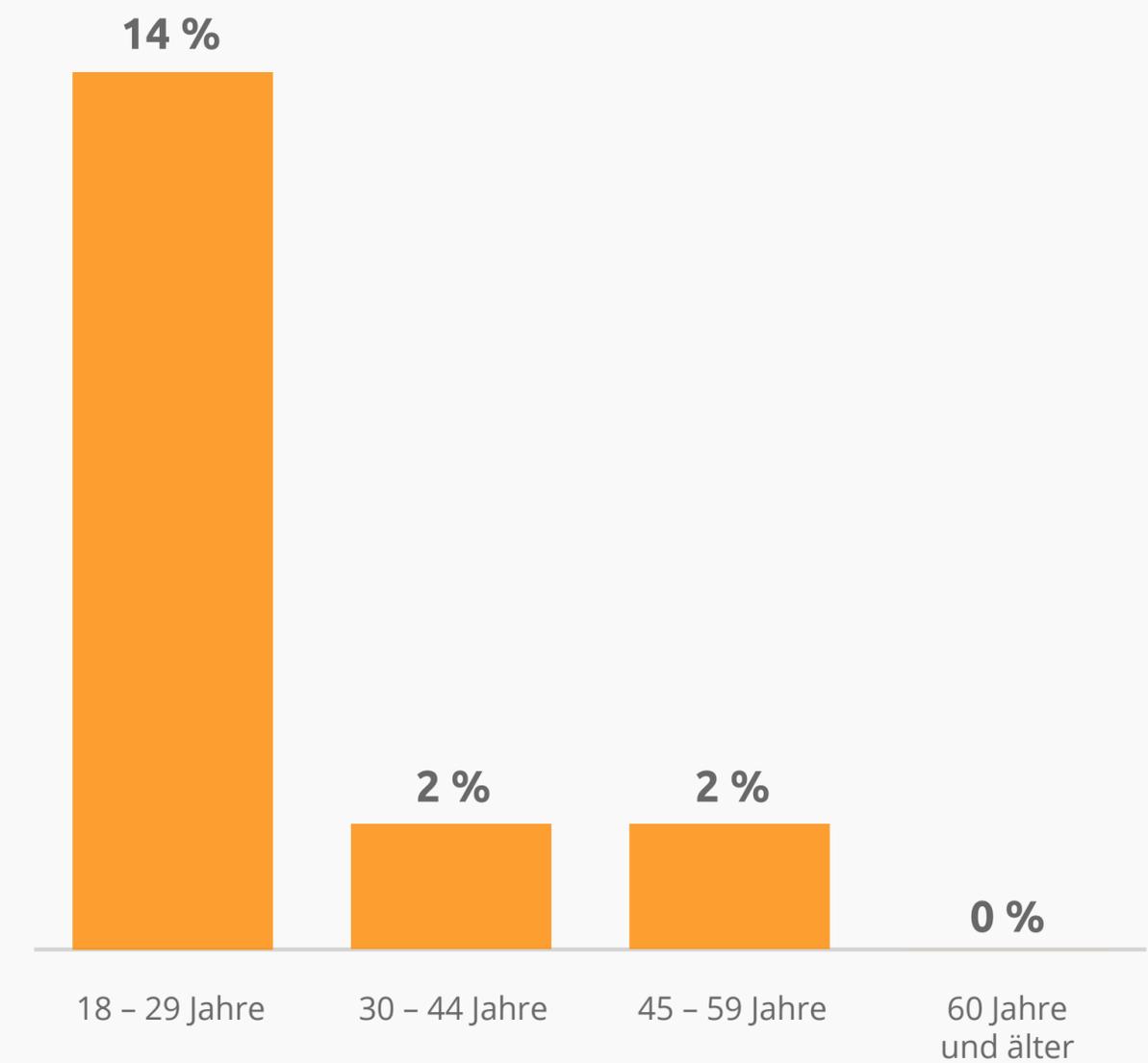
Auch YouTube und TikTok sind für jüngere Shop-Betreiber relevant.

Altersstruktur der Shop-Betreiber, die mit eigenem Profil auf YouTube bzw. TikTok vertreten sind

### YouTube



### TikTok

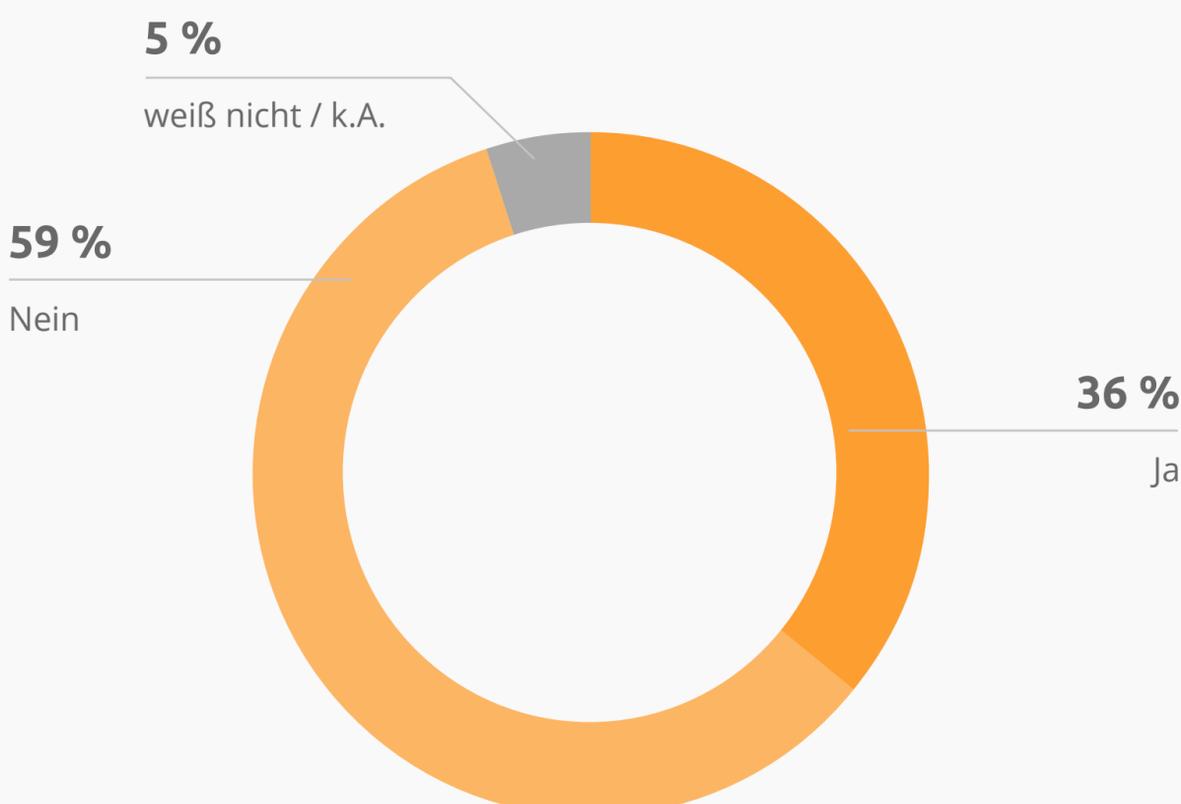


**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

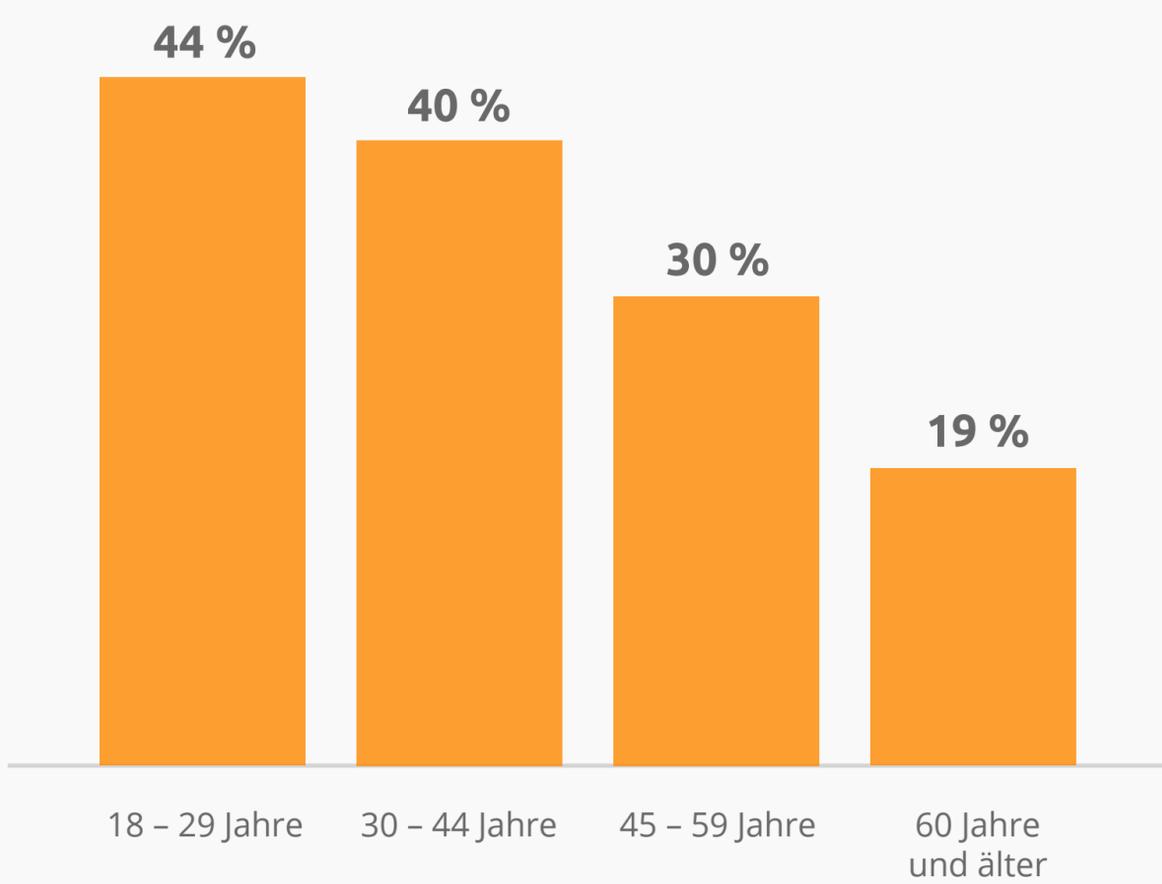
## 27. Rezensionen

Gut ein Drittel der Online-Händler fragt aktiv nach Online-Bewertungen bzw. -Rezensionen für ihre Shops. Dabei holen deutlich mehr jüngere Shop-Betreiber aktiv Bewertungen ein.

„Bitten Sie Ihre Kundinnen und Kunden nach dem Kauf aktiv um Online-Bewertungen oder Online-Rezensionen für Ihren Online-Shop?“



Altersstruktur der Shop-Betreiber, die aktiv um Online-Bewertungen oder Online-Rezensionen für ihren Online-Shop bitten

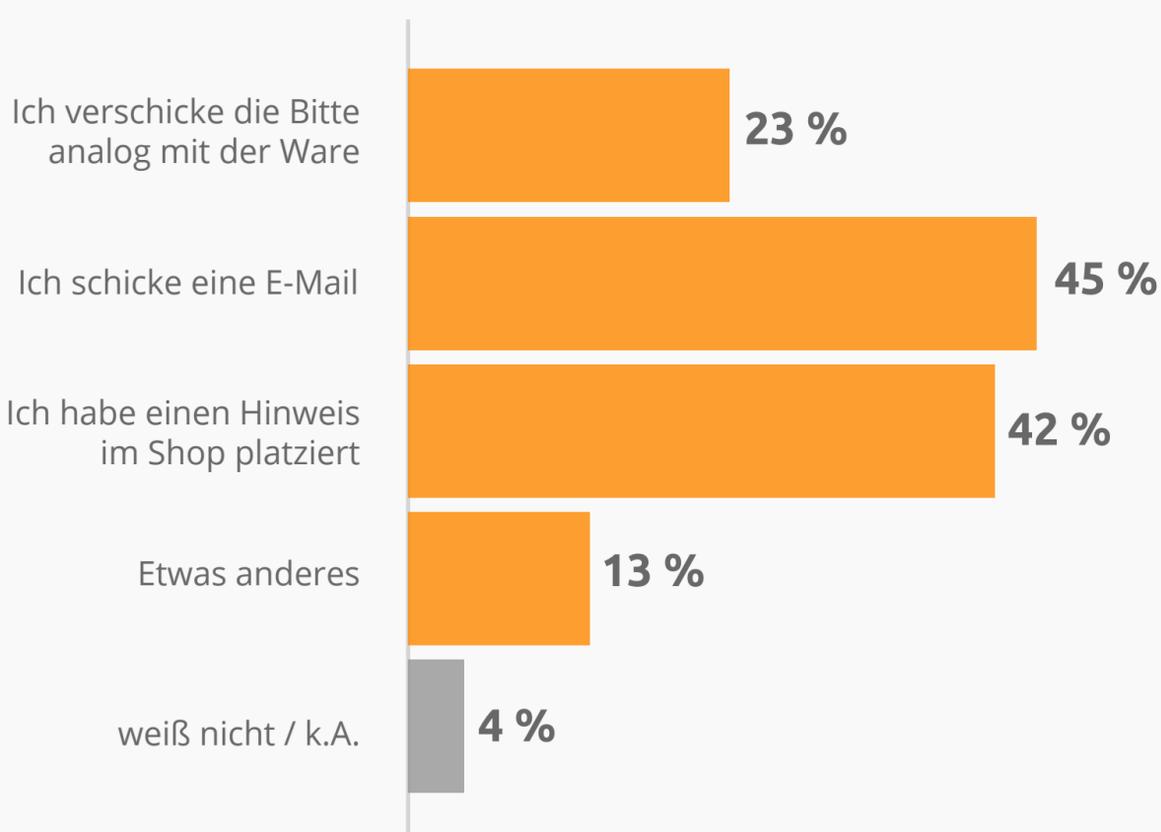


**Basis:** 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. **Quelle:** forsa im Auftrag von STRATO | 2021

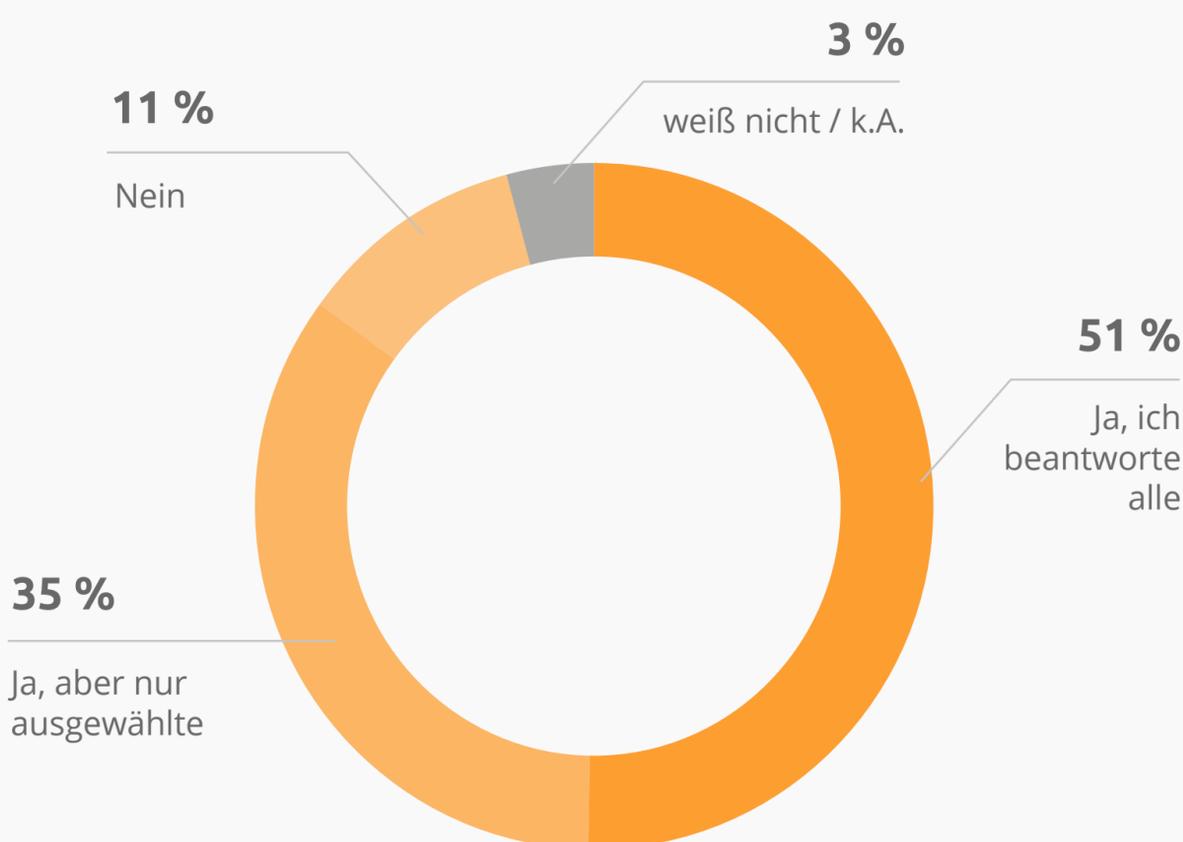
## 28. Rezensionen

Für die Aufforderung zur Bewertung sind E-Mails und Hinweise im Shop selbst am beliebtesten. Überwiegend beantworten die Händler das erhaltene Feedback.

„In welcher Form bitten Sie Ihre Kundinnen und Kunden aktiv um Online-Bewertungen oder Online-Rezensionen?“



„Beantworten Sie die Online-Bewertungen, die Sie erhalten?“

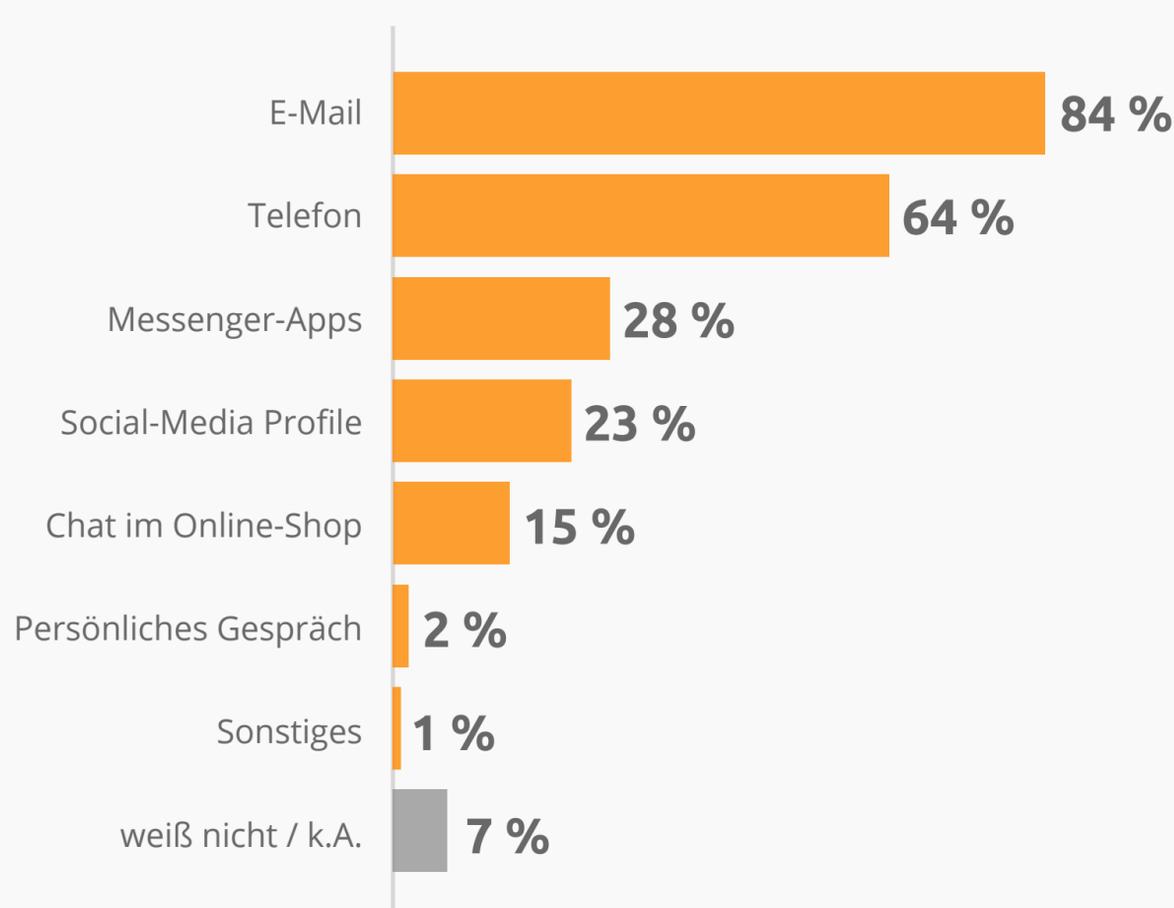


Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## 29. Kundenservice

Die häufigsten Support-Kanäle sind E-Mail und Telefon. Bei den jüngeren Shop-Betreibern sind die Werte für Telefon-Support unterdurchschnittlich, dafür wird häufiger Support via Messenger, Social Media und Chat im Online-Shop angeboten.

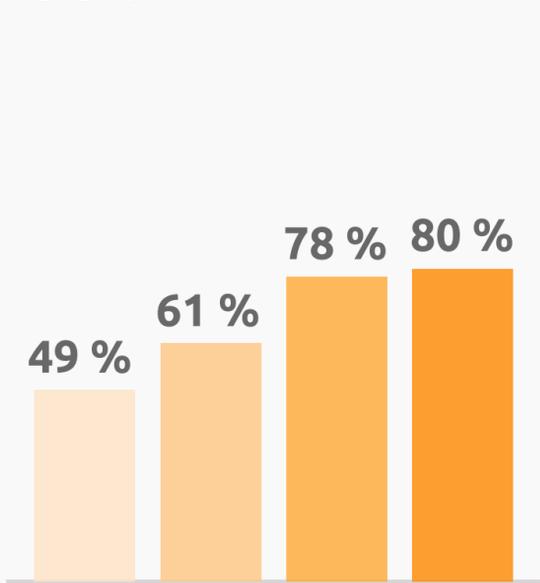
„Über welchen der folgenden Kanäle bieten Sie Ihren Kunden Hilfe, Unterstützung oder anderen Kundenservice?“



„Über welchen der folgenden Kanäle bieten Sie Ihren Kunden Hilfe, Unterstützung oder anderen Kundenservice?“

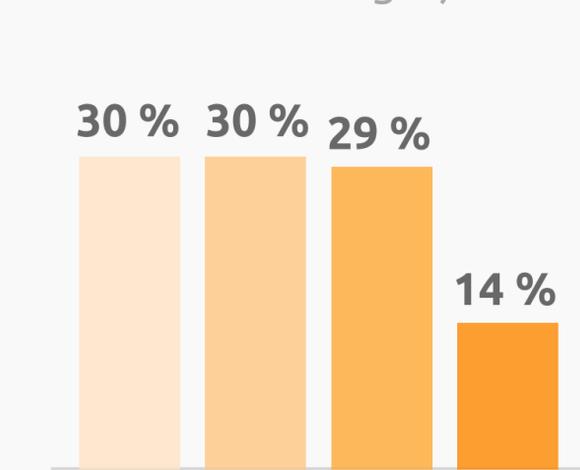
**Filter:** Alter der Shopbetreiber

**Telefon**

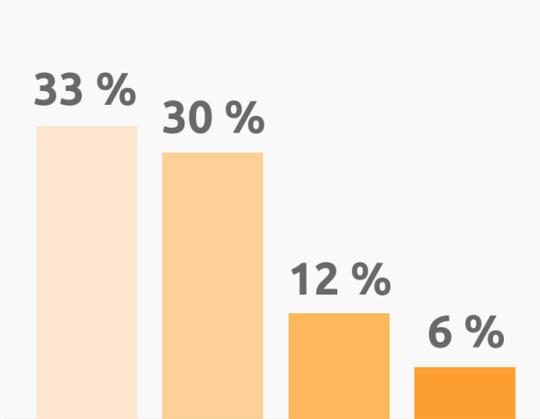


**Messenger-Apps**

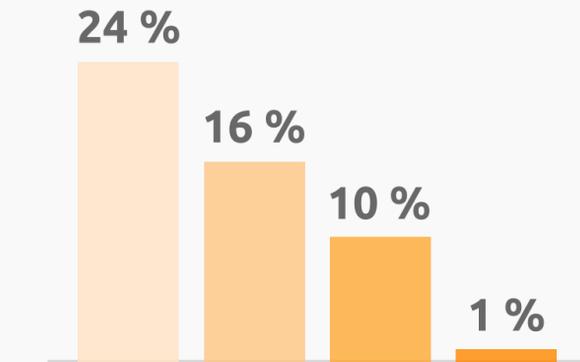
(wie z. B. WhatsApp oder Facebook Messenger)



**Social-Media-Profile**



**Chat innerhalb des Online-Shops**



18 – 29 Jahre    30 – 44 Jahre    45 – 59 Jahre    60 Jahre und älter

Basis: 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Website verkaufen. Darunter 193 Befragte, deren Webshop-Umsatz durch die Corona-Pandemie gestiegen ist. Quelle: forsa im Auftrag von STRATO | 2021

## STRATO E-Commerce-Kompass

### Über die Studienmethodik

forsa befragte im Auftrag von STRATO 500 Internetnutzer ab 18 Jahre, die als gewerbliche Anbieter Waren über einen eigenen Online-Shop auf ihrer Webseite verkaufen. Die Studie wurde im Rahmen des Online-Panels forsa.omninet durchgeführt. forsa.omninet ist für die deutsche Online-Bevölkerung repräsentativ.

### Nutzungsrechte

Abdruck und die Online-Wiedergabe aller Infografiken ist honorarfrei bei Benennung der Quelle „STRATO“. Bearbeitung der Infografiken bitte nur mit schriftlicher Zustimmung.

### Pressekontakt

Tobias Mayer  
Pressesprecher  
Tel. 030 88 615-3300  
presse@strato.de  
www.strato.de/presse

### Über STRATO

STRATO ist der zuverlässige Webhoster für alle, die online erfolgreich sein möchten. Wir machen Webhosting fair und einfach – zum Bestpreis und ohne überflüssigen Schnickschnack. Die Produktpalette reicht von Domain, Mail, Website und Server über Online-Marketing-Tools bis hin zu Deutschlands größtem Cloud-Speicher HiDrive. Zu den Komplettpaketen gehören flexible Vertragslaufzeiten, eine 30 Tage Geld-zurück-Garantie und der achtfach ausgezeichnete Kundenservice. 1997 gegründet, gehört STRATO mit über 4 Millionen Domains und mehr als 2 Millionen Kunden heute zu den größten Webhosting-Anbietern weltweit. STRATO beschäftigt rund 500 Mitarbeiter und betreibt zwei TÜV-zertifizierte Rechenzentren mit über 70.000 Servern in Berlin und Karlsruhe. Die STRATO AG ist ein Unternehmen der United Internet-Gruppe.