

## Diese entscheidenden Momente sollten Anbieter von Unterhaltungselektronik beachten



### MOMENTE DER INSPIRATION

Nutzer, die Unterhaltungselektronik auf Mobilgeräten kaufen, informieren sich häufig online. Dabei greifen sie auf verschiedene Quellen zurück:



68 % sehen sich Videos auf YouTube an.<sup>1</sup>

45 % informieren sich auf Blogs.<sup>2</sup>

84 % nutzen die Google-Suche.<sup>3</sup>



### MOMENTE DES ABWÄGENS

Sowohl im Ladengeschäft als auch unterwegs vergleichen Nutzer auf ihrem Mobilgerät verschiedene Preise, Marken und Produkte.



#### Wer bietet das beste Produkt?

80 % der Smartphone-Nutzer, die Unterhaltungselektronik kauften, entschieden sich nach einer Suchanfrage auf Google für einen anderen Anbieter oder eine andere Marke.<sup>4</sup>



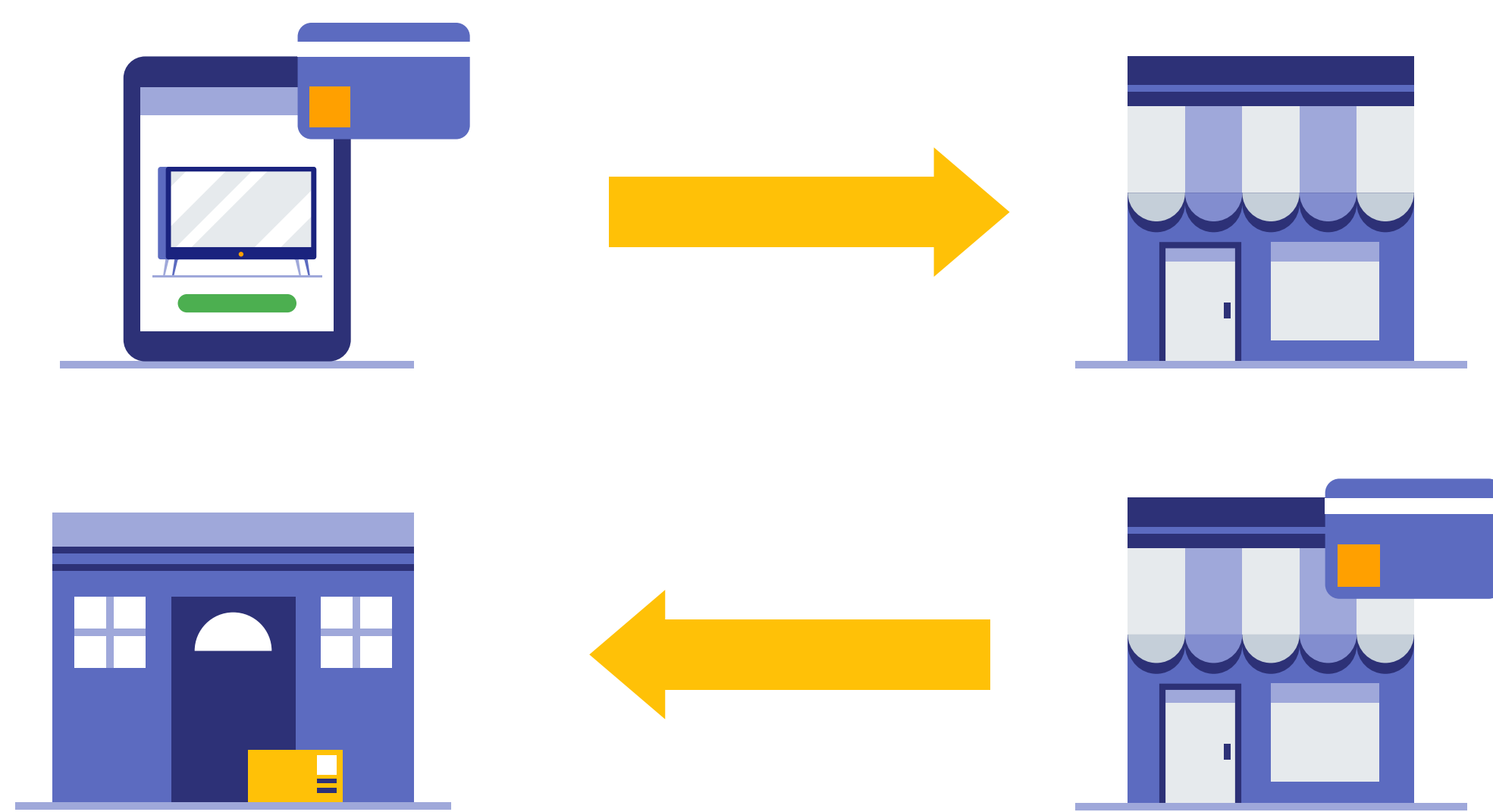
#### Wo erhalte ich den besten Preis?

Mobile Suchanfragen zu Unterhaltungselektronik in Verbindung mit "price" ("preis") und "deal" ("angebot") nahmen im Vergleich zum Vorjahr um mehr als 40 % zu.<sup>4</sup>

### MOMENTE DES KAUFES

Durch Mobilgeräte ergeben sich mehr Möglichkeiten, was den Ort und den Zeitpunkt eines Kaufs angeht. Eine Umfrage unter Smartphone-Nutzern, die Unterhaltungselektronik erwarben, führte zu folgenden Ergebnissen:

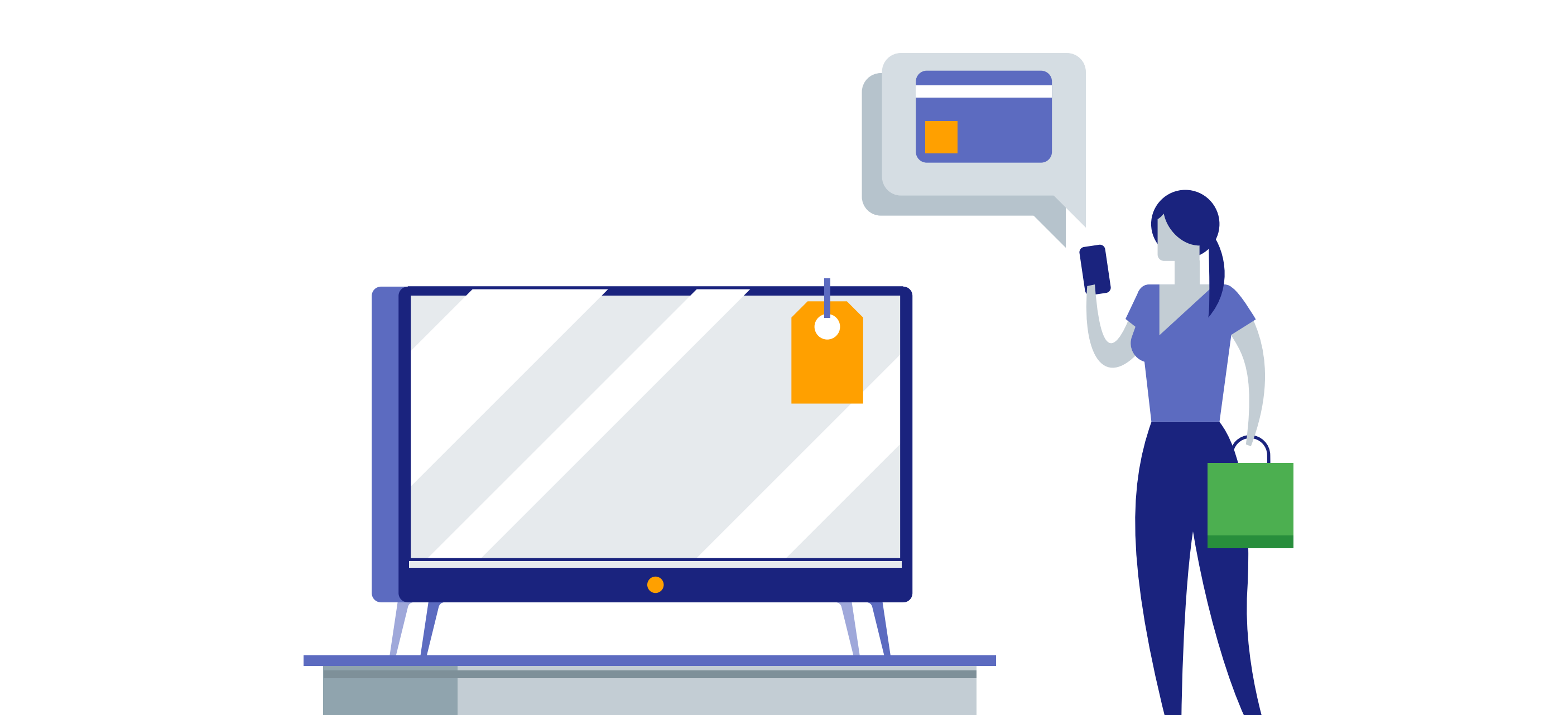
79 % erwarten, dass ein Händler mehrere Möglichkeiten für den Kauf mit dem Smartphone anbietet: Onlinebestellung, Onlinekauf und anschließende Abholung im Laden oder Kauf im Laden mit Lieferung nach Hause.<sup>6</sup>



72 % sahen sich ein Produkt im Laden an, das sie online kaufen wollten.<sup>7</sup>

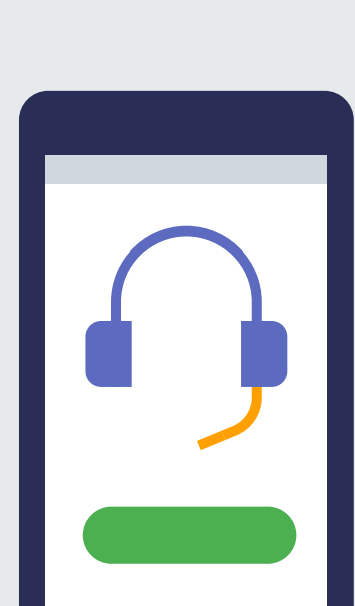


43 % kauften ein Produkt auf dem Smartphone, während sie im Laden davorstanden.<sup>7</sup>



### MOMENTE DER PROBLEMLÖSUNG NACH DEM KAUF

Kunden erwarten, dass Anbieter ihnen auch nach einem Kauf zur Verfügung stehen.



Mobile Suchanfragen zu den Themen Fehlerbehebung, Reparatur und Kundensupport in Zusammenhang mit Unterhaltungselektronik nahmen im Vergleich zum Vorjahr um mehr als 40 % zu.<sup>9</sup>

#### QUELLEN

1, 2, 3, 4, 6, 7, 8

Google/Euromonitor International, Umfrage zu Mikromomenten, USA, Juni 2016, Smartphone-Nutzer, die Unterhaltungselektronik kauften, 500 Teilnehmer.

5, 9

Google-Daten, USA, Januar bis Oktober 2015 im Vergleich zu Januar bis Oktober 2016.