



Comunicato stampa

Lucerna/Berna/Zurigo, 24 ottobre 2018

## **Ecco come la pensano gli acquirenti online svizzeri**

**La maggior parte dei consumatori predilige gli shop online che consentono il rinvio gratuito della merce, sebbene solo un quarto dei commercianti intervistati proponga questo servizio. È quanto emerge, insieme ad altri risultati, dall'ultima analisi del barometro dell'e-commerce svizzero e dal sondaggio svolto per la prima volta nel 2018 tra gli operatori del commercio online svizzero.**

Ci sono molti buoni motivi per fare acquisti online: ad esempio la semplicità, la velocità, l'indipendenza dagli orari di apertura e la consegna a domicilio. Ma le offerte dei commercianti online soddisfano le esigenze dei consumatori? Il barometro dell'e-commerce 2018 e il sondaggio svolto per la prima volta tra gli operatori del commercio online svizzero forniscono informazioni su offerta e domanda in questo settore.

### **Spedizione gratuita come criterio d'acquisto**

Per l'80% dei consumatori la spedizione gratuita è un criterio fondamentale per fare acquisti online. La metà dei commercianti online intervistati viene già incontro a questa richiesta, consegnando gratuitamente. La situazione risulta invece un po' diversa nel caso degli invii di ritorno gratuiti: il 77% dei clienti desidera questo servizio, ma solo un quarto dei commercianti online lo offre.

### **I mercati virtuali più amati**

I mercati virtuali, ovvero le piattaforme su cui diversi commercianti propongono i propri prodotti, sono molto amati dai clienti e vengono utilizzati nelle seguenti proporzioni: ricardo.ch (82%), Amazon (77%), Zalando (65%), Galaxus (63%) e eBay (54%). Dal sondaggio tra i commercianti online emerge che solo il 38% degli operatori svizzeri utilizza piattaforme virtuali per la vendita dei propri prodotti. La riduzione dei margini e la protezione del proprio shop online sono motivi per non vendere su mercati virtuali.

### **Privilegiato il pagamento dietro fattura e con carta di credito**

I due sondaggi hanno mostrato anche quali esigenze dei consumatori intervistati sono soddisfatte: in fatto di pagamenti, gli acquirenti online puntano per lo più su metodi collaudati quali il pagamento dietro fattura o con carta di credito (rispettivamente il 77% e il 73%). Dal lato dei commercianti, queste modalità rappresentano l'81% risp. il 76% delle possibilità di pagamento più offerte nei siti di vendita online.

### **L'omnicanales è approdato in Svizzera**

Oggi i commercianti devono essere presenti sia online sia offline su diversi canali di vendita. La maggior parte dei commercianti online svizzeri offre ai propri clienti un'esperienza di acquisto eterogenea tramite diversi canali, dall'ordinazione per e-mail alla scelta nel catalogo stampato. Questo soddisfa un'esigenza della clientela. E nonostante l'82% degli intervistati desideri fare acquisti 24 ore su 24, la consulenza personalizzata presso il punto vendita continua a essere importante per la metà dei consumatori.

Ulteriori risultati e dettagli sono disponibili alla pagina [www.posta.ch/e-commerce/studi](http://www.posta.ch/e-commerce/studi).



## Sugli studi

### **Sondaggio tra gli operatori del commercio online svizzero 2018**

Lo studio B2B è stato realizzato in collaborazione con l'Istituto per la Comunicazione e il Marketing (IKM) della Scuola universitaria di Lucerna, con la Scuola universitaria professionale della Svizzera nord-occidentale e con la Posta. L'obiettivo dello studio è rilevare e analizzare la prospettiva dei commercianti online e la loro opinione in merito al commercio digitale. Quale approccio di ricerca è stato scelto uno studio empirico quantitativo. Il sondaggio online è stato svolto a metà del 2018 e hanno partecipato oltre 360 commercianti digitali svizzeri.

### **Barometro dell'e-commerce svizzero 2018**

Lo studio B2C è frutto di una collaborazione tra l'Institute for Digital Business della HWZ (Scuola universitaria di gestione di Zurigo) e la Posta. L'obiettivo consiste nel rilevare e analizzare le tendenze e il comportamento dei clienti nel mercato svizzero dell'e-commerce. Il sondaggio è stato svolto mediante un questionario online nel mese di giugno 2018 e quale approccio di ricerca è stato scelto uno studio quantitativo di tipo empirico. Al termine delle rettifiche il campione contava 12'508 partecipanti.

## Contatto per gli operatori dei media

### **Scuola universitaria di Lucerna**

Mirjam Aregger, responsabile di progetto Comunicazione aziendale, n. tel. 041 228 24 37,  
[mirjam.aregger@hslu.ch](mailto:mirjam.aregger@hslu.ch)

### **Scuola universitaria di gestione di Zurigo HWZ**

Aline Theiler, responsabile Relazioni con la stampa, n. tel. 043 322 91 35, [aline.theiler@fh-hwz.ch](mailto:aline.theiler@fh-hwz.ch)

### **La Posta**

Servizio stampa, n. tel. 058 341 00 00, [presse@posta.ch](mailto:presse@posta.ch)