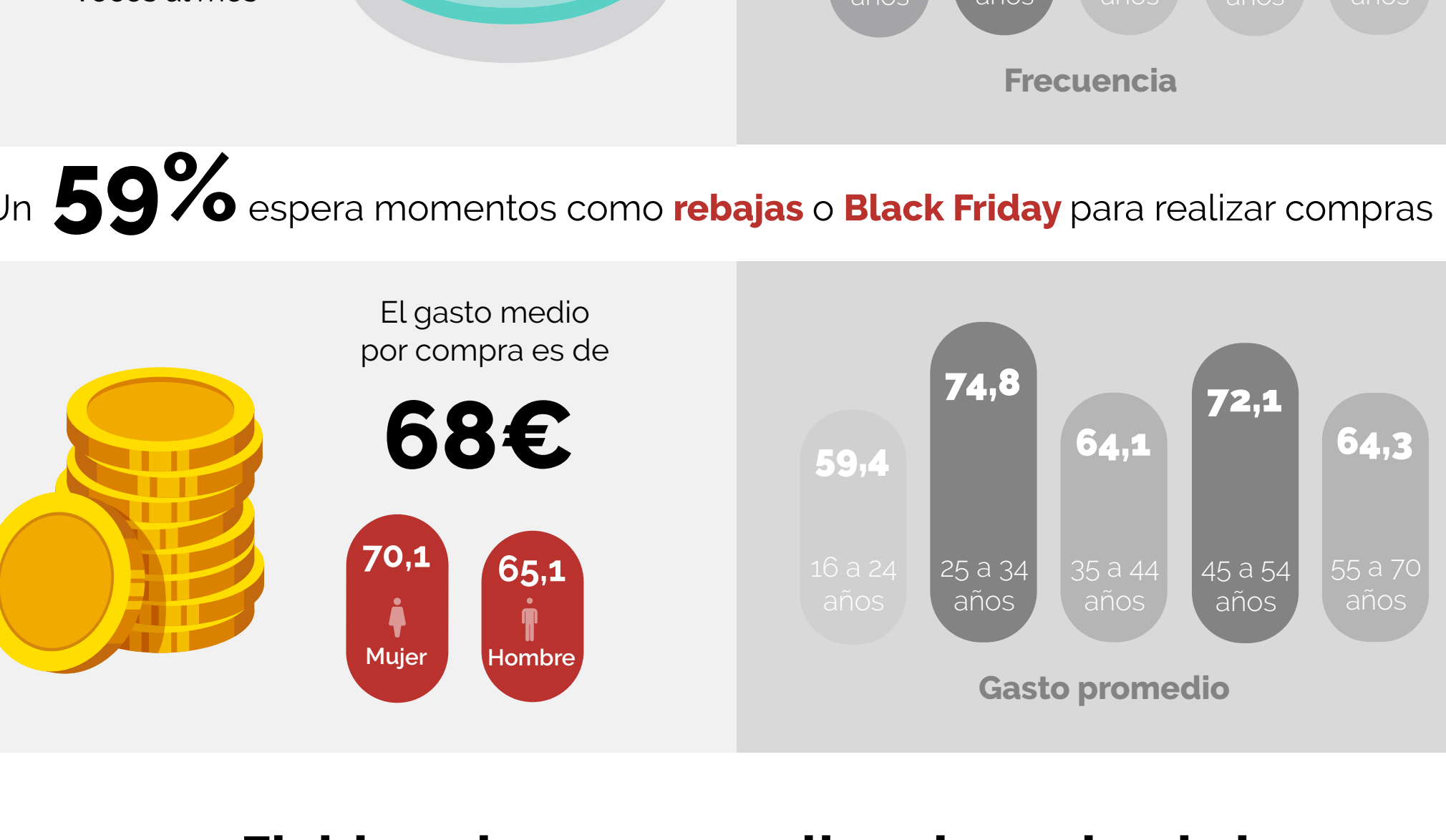
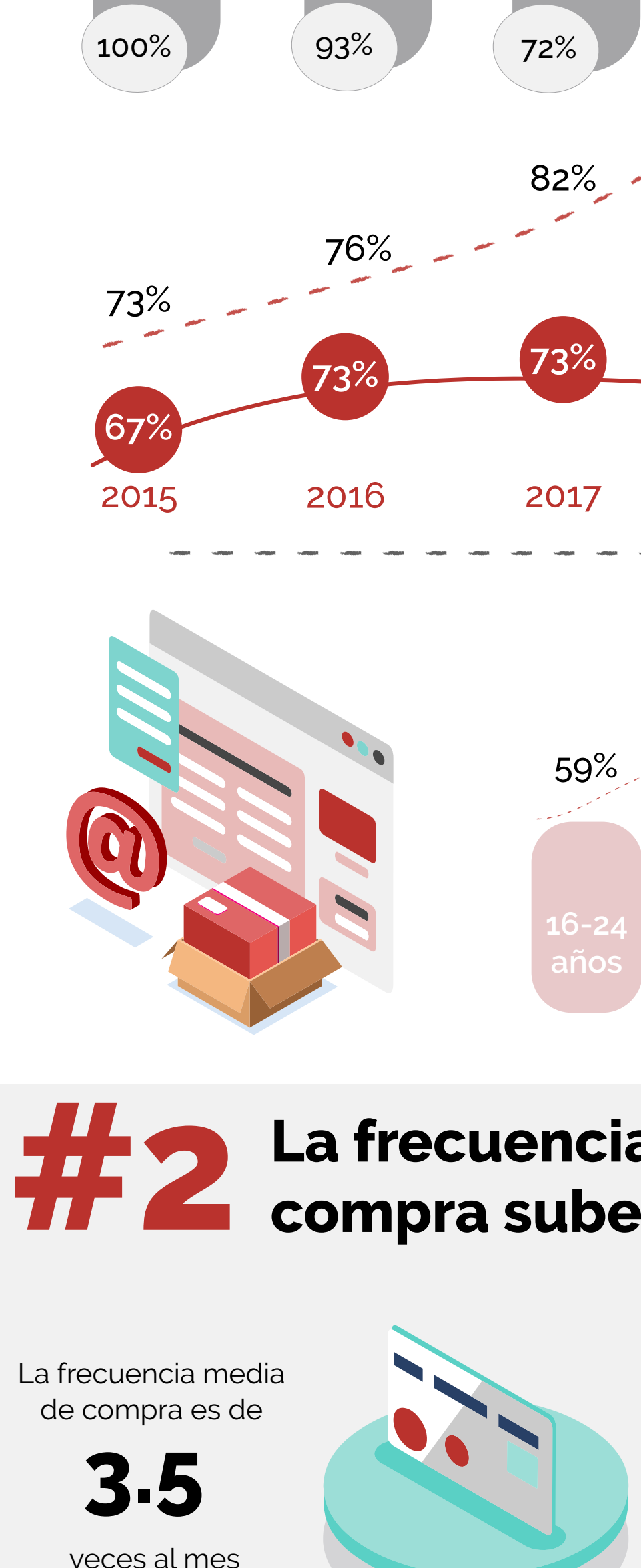


CLAVES DEL ESTUDIO ECOMMERCE iab.espain 2020 by eLOGIA

#1

El **72%** de los internautas españoles de 16 a 70 años compra online.



#2

La frecuencia y el gasto por acto de compra sube respecto a 2019



Un **59%** espera momentos como **rebajas o Black Friday** para realizar compras



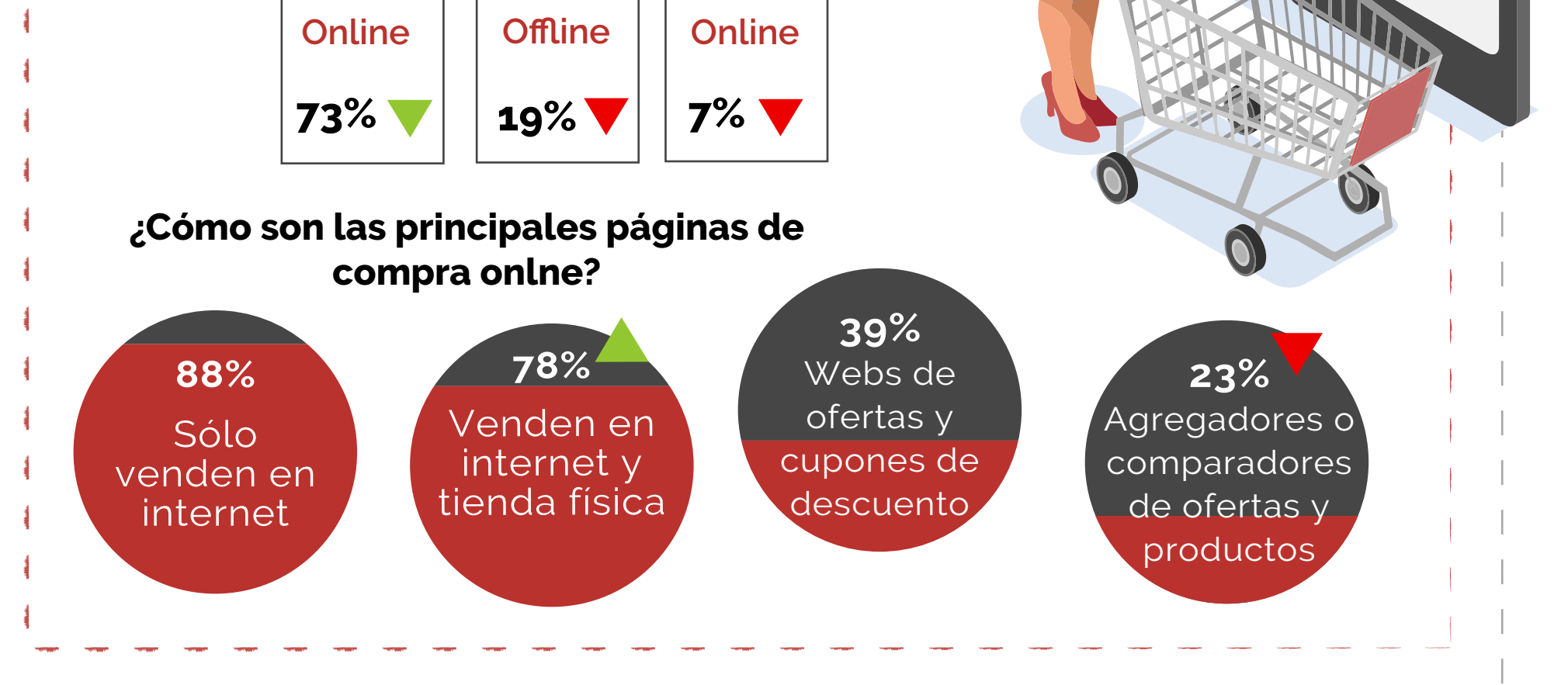
#3

El driver de compra online sigue siendo la **conveniencia** (practicidad, comodidad, facilidad, ahorro del tiempo...), seguido de las ofertas, que se valoran más que el precio del producto/servicio



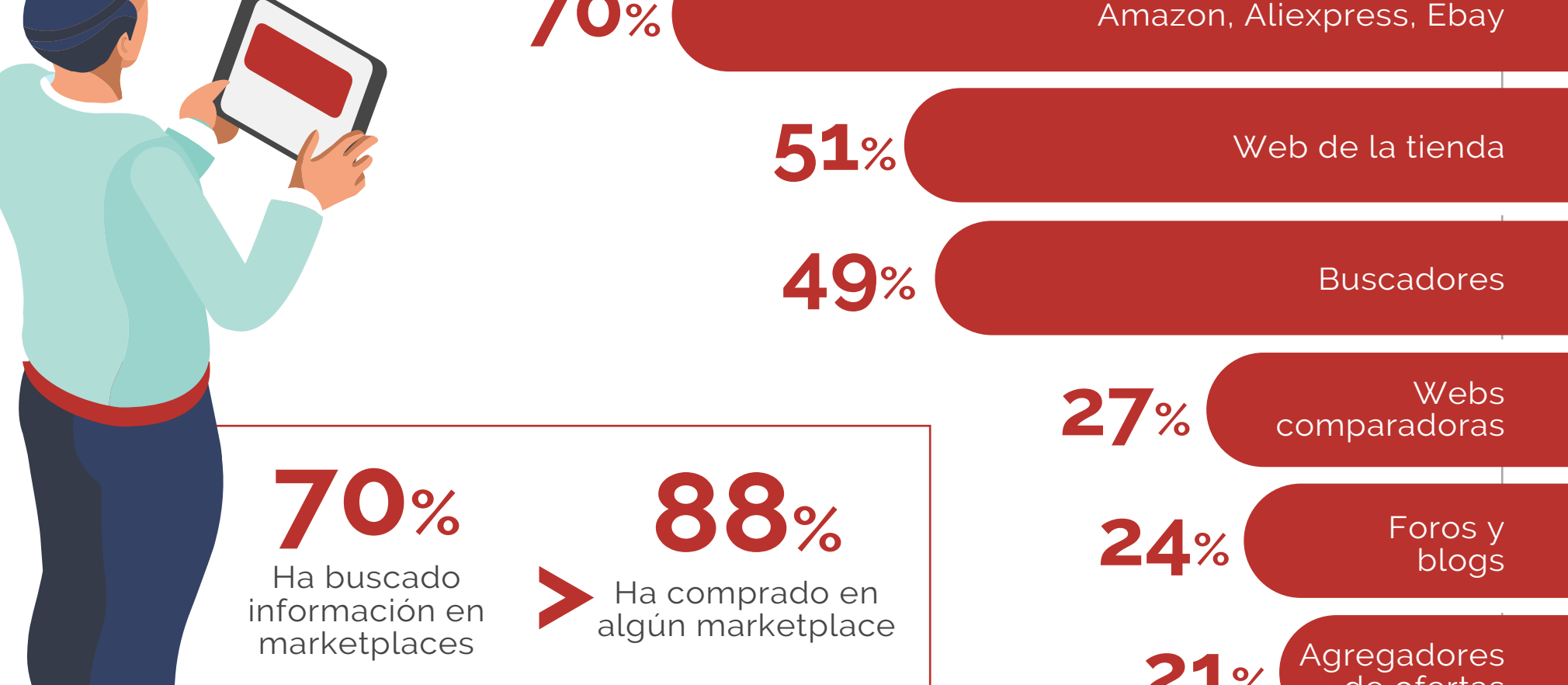
#4

El ordenador sigue siendo el dispositivo predilecto para comprar online, pero año tras año, su penetración disminuye frente al móvil que aumenta sin parar.



#5

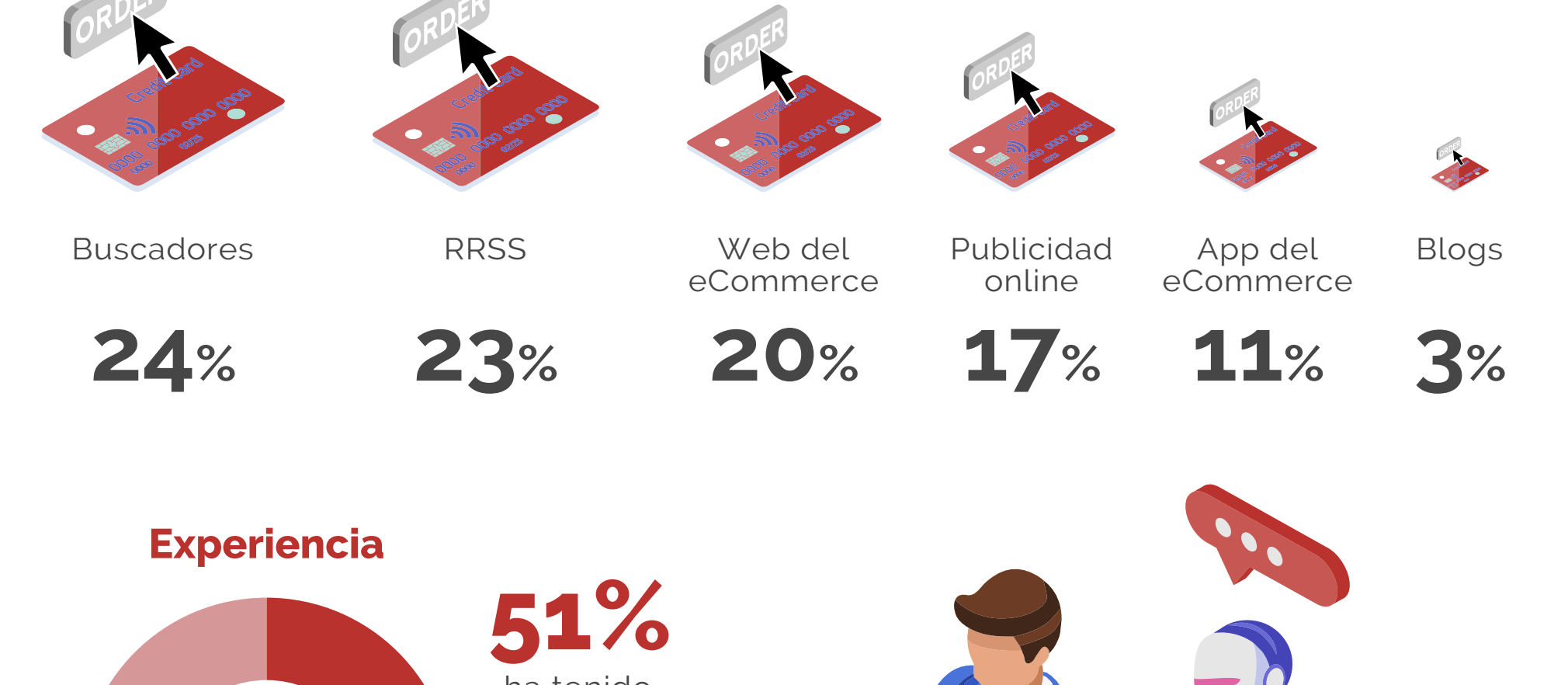
7 de cada 10 compradores online hacen todo el proceso de compra (búsqueda + compra) en el canal digital.



Los marketplaces como **amazon AliExpress ebay** siguen siendo la referencia de información de productos entre los usuarios.



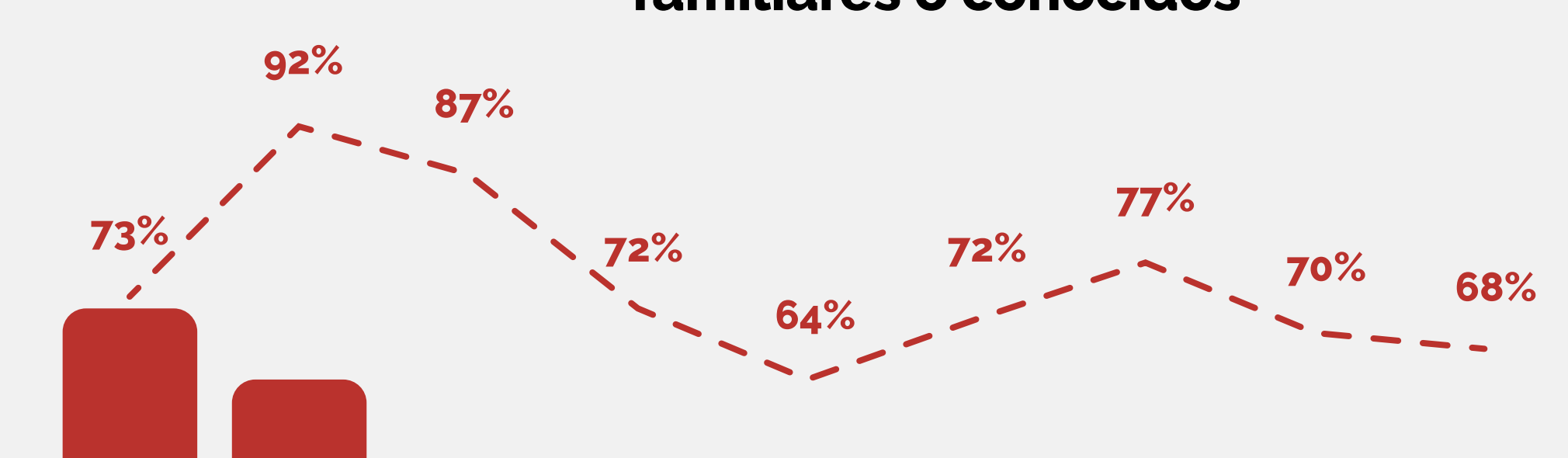
Principales fuentes de tráfico



Fuentes de conversión a compra



El **39%** de los usuarios ha formalizado compras gracias a la ayuda de **chatbots**



#6

La web de la marca es el principal fuente para informarse aunque la que más influye es el entorno personal del comprador: amigos, familiares o conocidos



#7

Entretenimiento y cultura, tecnología y comunicación y alimentación son las tres principales categorías de productos que se han comprado este año.



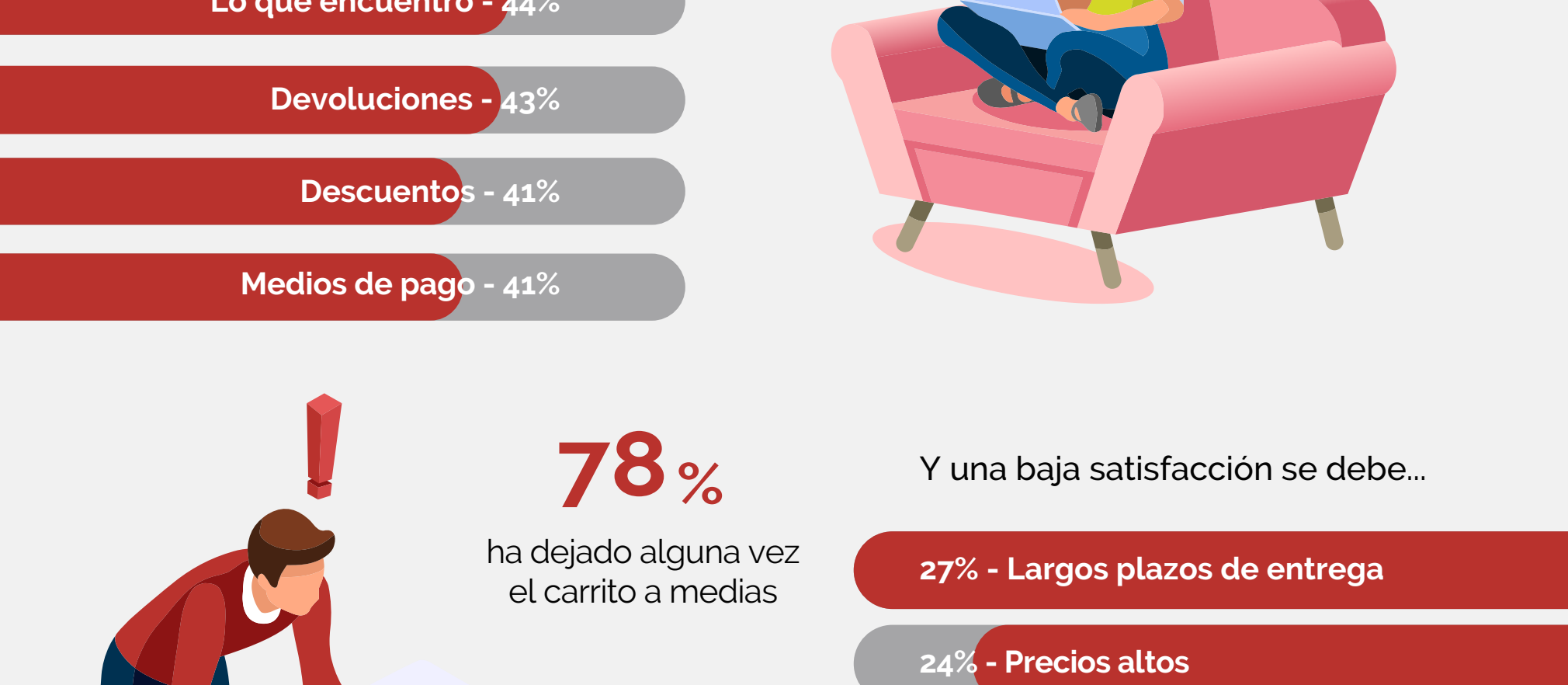
El estado de alarma se ha hecho notar en el ranking, alimentación se coloca en 3ª posición cuando en 2019 se encontraba en quinto lugar, y la categoría viajes y estancias cae del 2º al 4º lugar.

#8

Los **precios, la facilidad y la entrega rápida** son los factores que más influyen en estar satisfecho en un eCommerce.



Y una baja satisfacción se debe...



#9

Impacto del Covid-19 5 de cada 10 compradores han aumentado su frecuencia de compra online.



El **25%** de los compradores declara que cuando vuelvan a cierta normalidad seguirá comprando con una frecuencia mayor.

#10

De cara al futuro los profesionales consideran que aumentarán sus ventas, por encima de los niveles que tenían antes del confinamiento.



Para los **expertos**, precios competitivos, un buen servicio al cliente y calidad de los productos son los aspectos que son más relevantes para un eCommerce.

Fuente: Estudio Anual eCommerce 2020

Www.ELOGIA.NET