

TENDENCIAS ECOMMERCE ESPAÑA'20

En España hay **22'5 mm de compradores online**, es decir el **72% del total de personas que navegan en internet**



COMPRAS ONLINE VS OFFLINE



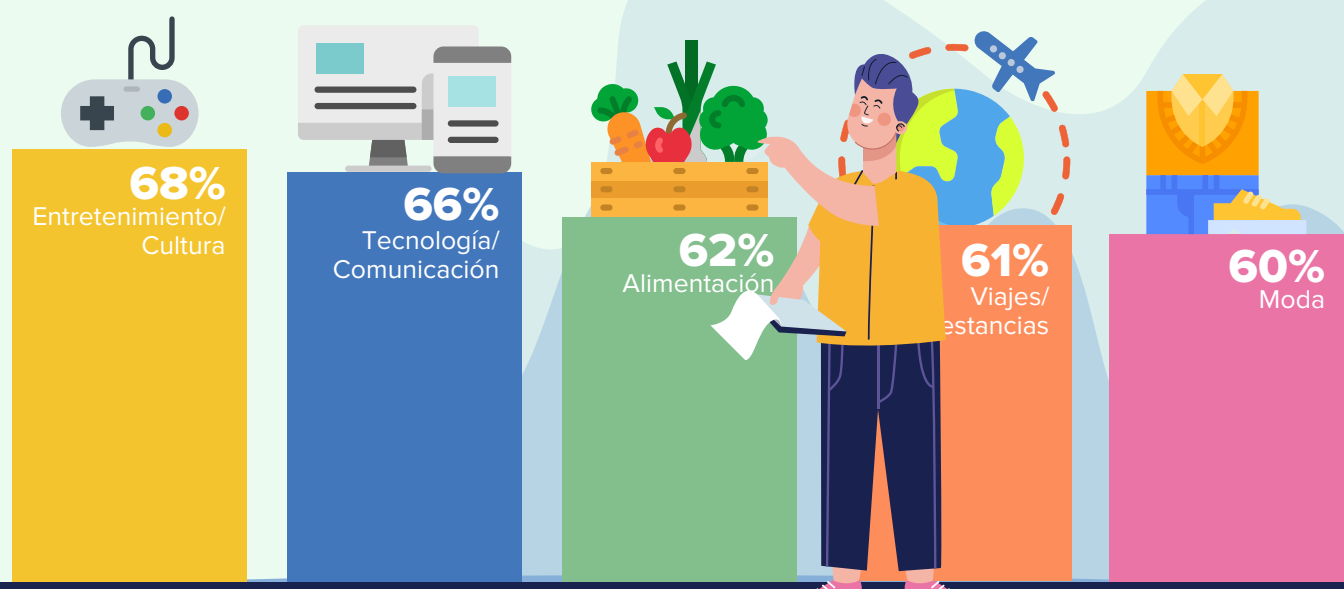
▲ Estudio comparativo 2020 vs 2019.



AUMENTA EL GASTO PROMEDIO DE COMPRA A **68€**

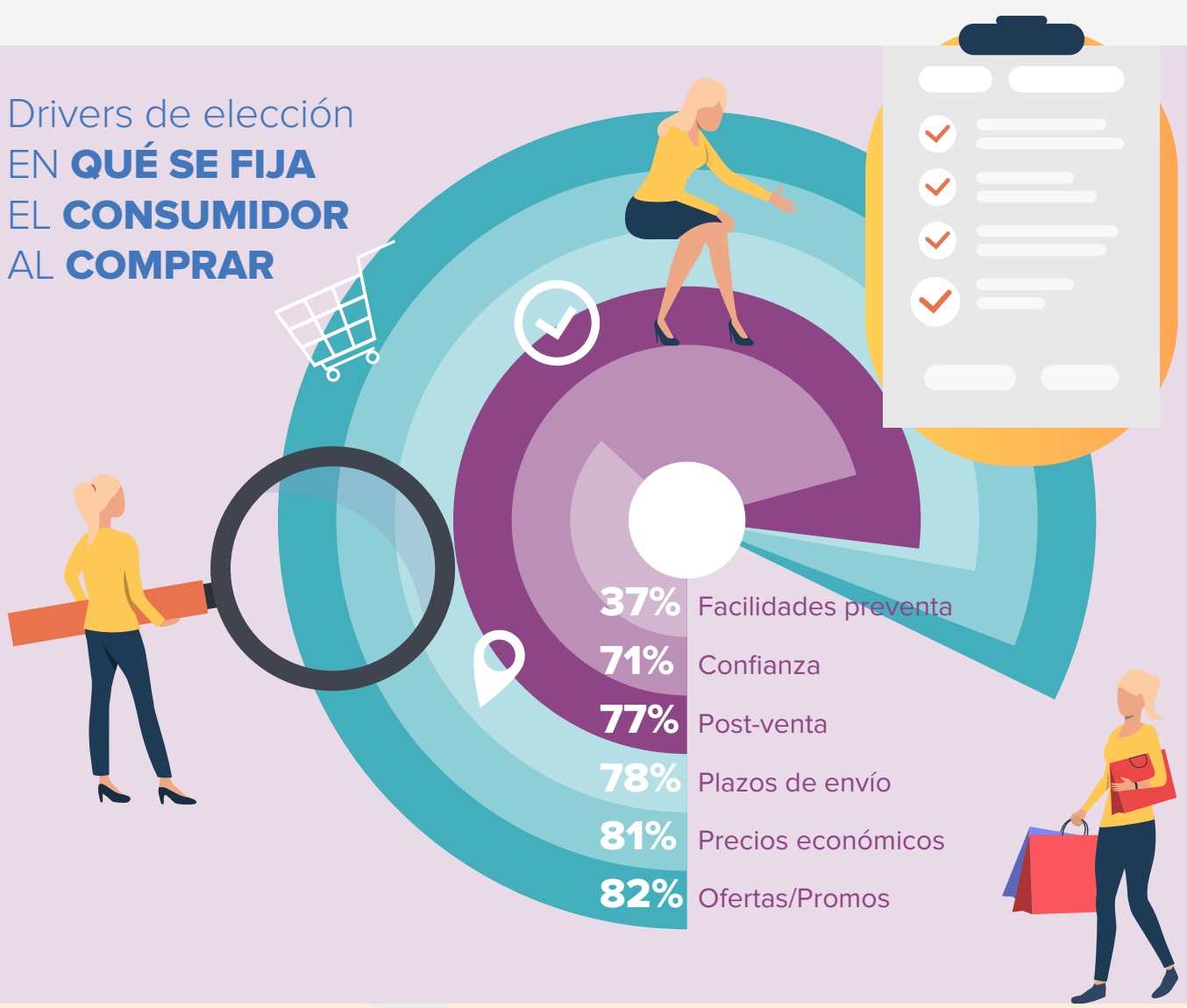
PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE COMPRAN ONLINE

Alimentación se coloca este año en 3ª posición a consecuencia del estado de alarma



3 DE CADA 4 COMPRADORES ONLINE **BUSCAN Y COMPRAN** EN MARKETPLACES: **amazon ebay AliExpress**

Drivers de elección EN **QUÉ SE FIJA** EL **CONSUMIDOR** AL **COMPRAR**



PLAZOS DE ENVÍO/ENTREGA

El tiempo medio de espera aceptable es de **3,4 días**.

15% quiere recibir su pedido como máximo en **24 horas**.

Somos impacientes...

50% quiere recibir su pedido en un máximo de **2 días**.

¿CUÁL ES EL ORIGEN DE LA **SATISFACCIÓN** O **INSATISFACCIÓN** DEL CLIENTE?



Principales Motivos

56% Precios **53%** Fácil **51%** Entrega

Principales Motivos

27% Entrega **53%** Precios **51%** Devolución