

DIRECT-TO-CONSUMER

WARUM JETZT?

Nicht erst Corona hat gezeigt, wie wichtig der direkte Kontakt zum Endkunde ist. Seit Jahren besetzt die GAF (Google, Amazon, Facebook) die digitalen Kundenschnittstellen. Und, der Kampf um den Zugang zum Kunden und den Kundendaten beginnt heute in der Customer Journey weit vor dem Point of Sales.

ONLINE SHOPPING

WIRD FÜR ALLE WICHTIGER!



44%

kauften während Corona **erstmalig** Produkte online, die sie sonst im Laden kauften¹

KUNDEN SUCHEN DEN DIREKTEN KONTAKT

23%

wollen auch nach Covid langfristig mehr online shoppen¹

würde es vorziehen bei einer Marke direkt zu kaufen anstatt bei einem Mehr-Marken-Händler³

55%

kaufen heute häufiger online²

glauben der Kauf beim Hersteller bietet konkrete Vorteile⁴

42%

Top-Vorteile die Konsumenten durch den direkten Kauf beim Hersteller sehen

bessere Kommunikation

mehr Informationen

umfassendere Beratung

mehr Details im KPMG Consumer Barometer 01/21

Mehr in unserer Infografik
6 gute Gründe für D2C
voycer.com

10,8%

Wachstum im Onlinemarkt bei Herstellern schon 2018 auf 2019⁵

75%

der Brand-Verantwortlichen schätzen für das Wachstum die die Customer Experience als sehr wichtig ein⁶



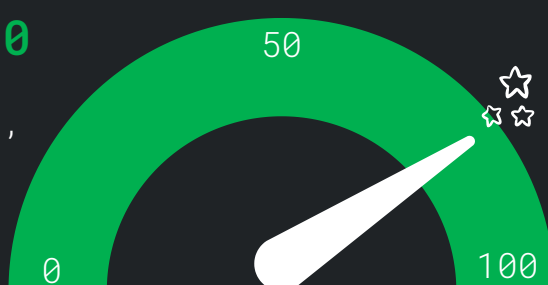
D2C READINESS DIGITALER MARKENAUFTRITTE

Die Bereitschaft direkt und online beim Hersteller zu kaufen ist hoch wie nie. Die Customer Experience spielt hierbei eine zentrale Rolle. VOYCER hat über die Analyse von mehr als 350 Top-Marken einen Customer Experience (CX) Score entwickelt, der analysiert, inwieweit Marken die digitalen Voraussetzungen geschaffen haben. Bewertet wurden die Faktoren

TRANSAKTION, KOMMUNIKATION, INTERAKTION und KUNDENDATEN

CX-Score 79/100

Der Benchmark zeigt, viele Marken sind schon längst bereit für D2C.



Einen noch besseren Zugang können Marken durch interaktive Angebote und Personalisierung erreichen.

Der VOYCER D2C Readiness Check hilft die Handlungsfelder aus Sicht ihrer Kunden, über die kurzfristig die Kundenbeziehung intensiviert werden kann, zu identifizieren.

Lassen sie sich vom Voycer Experten Team beraten und erfahren sie den CX-Score ihrer Marke im Branchenvergleich.

voycer.com/d2c
hello@voycer.com
+49-89-8099078-00

Quellen: 1 https://www.alvarezandmarsal.com/sites/default/files/the_future_of_retail_supply_chains.pdf 2 <https://www.channeladvisor.com/de/resources/library-webinars/5-trends-im-online-handel-seit-dem-ausbruch-von-covid-19> 3 <https://www.invespro.com/blog/direct-to-consumer-brands/> 4 <https://hub.kpmg.de/consumer-barometer-01-2021> 5 <https://einzelhandel.de/component/attachments/download/104335> 6 Voycer Customer Experience Report 2019