

# Slik vinner du julen

Vi har snakket med kundene dine og deler innsikt om hva som er viktig når de handler julegaver.



# Slik vinner du julen

Innsikt i barrierer og triggere for julegavehandel på nett, kan gi deg konkurransefortrinn denne julen.

Førjulstiden kan oppleves stressende. Julebord, julekonserter, baking, sosiale arrangeenter med barn og venner, handle nye klær til julefestene og ikke minst handle julegaver. De som julen 2018 valgte å handle fysiske julegaver på nettet, gjorde dette valget for å spare tid, slippe kø, parkeringsavgifter eller spare penger. De la vekt på elementer som forenklet hverdagen deres i førjulstiden.

Vår undersøkelse viste at det er tre ting som tydelig skiller julegavekjøp på nett fra andre kjøp på nett:

- Langt flere benytter kun fysiske butikker til julegavehandel.

- Antallet som handler i en nettbutikk de ikke har handlet i tidligere blir mer enn fordoblet.
- Retur- og byttevilkår, samt leveringsalternativer og frister er viktigere.
- Det er et stort potensiale for vekst i handel av julegaver i 2019. Skal dere lykkes med å få flere til å handle julegaver på nettet må dere vite hvilke barrierer kundene opplever og hva som trigger julegavekjøp på nettet.

Her får du både fakta, råd og tips for økt julegavesalg.  
**God lesning og god julehandel!**



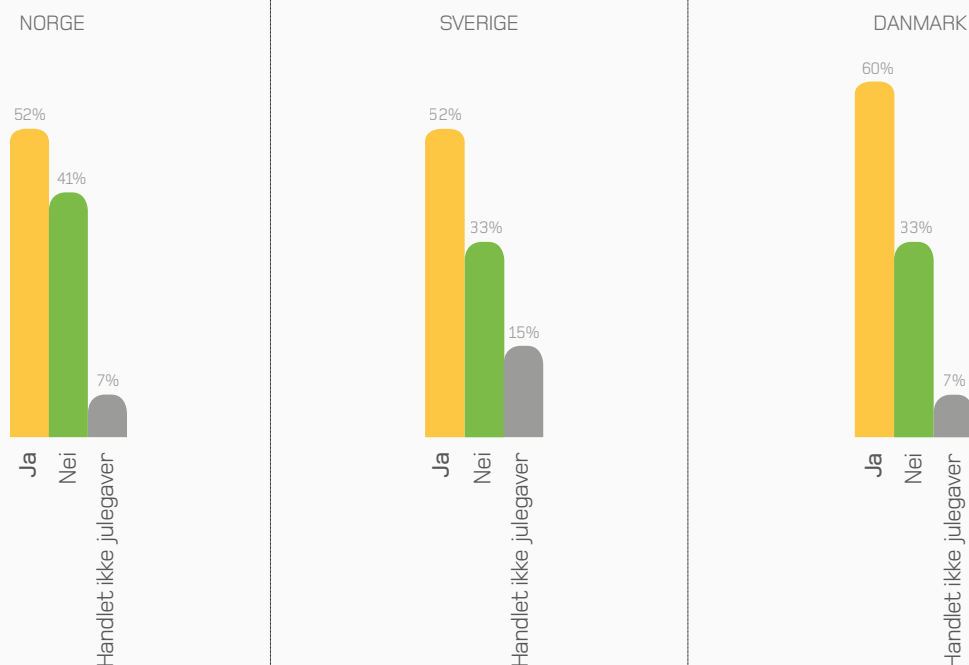
Utgivelse: 2, årgang: 2019. Undersøkelsen gjennomføres i samarbeid med analyseselskapet IPSOS, og omfatter Norge, Sverige og Danmark. De som svarer på undersøkelsen vet ikke at Posten Norge er oppdragsgiver og besvarelsene er basert på deres forhold til å handle på nett og ikke til oppdragsgiver. Rapporten er basert på spørreundersøkelse gjennomført uke 1 i 2019. Mer enn 500 respondenter pr land.

**Ansvarlig utgiver:** Posten Norge AS, Postboks 1500 Sentrum, 0001 **Redaktør:** Kjersti Tunheim Pedersen, kjersti.pedersen@bring.com, **Design:** Kristin Slotterøy, kristin.slotteroy@posten.no.

# Stort potensiale for økt julegavehandel på nett i 2019

## **i** UNDERSØKELSEN VISER AT:

Handlet du fysiske julegaver på nett julen 2018? I overkant av **50%** kjøpte julegaver på nett, men svært få av disse kjøpte alle sine julegaver på nettet. Mange velger også kun å handle i fysiske butikker.



Av de som handlet fysiske julegaver på nett, var det kun **3 av 10** svensker og **2 av 10** nordmenn og dansker som handlet mer enn **75%** av gavene sine på nettet.

## **=** HVA BETYR DETTE FOR NETTBUTIKKER?

Det er et stort potensiale for økt julegavehandel på nett. Vi ser at langt flere velger bort netthandel når de handler julegaver enn ved andre kjøp. For å øke julegavesalget må nettbutikkene forstå kundenes behov når de handler julegaver, både de som allerede handler på nett og de som kun benytter fysiske butikker. Behovet for trygghet er langt større ved julegavekjøp, både med hensyn til selve varen, kjøpsvilkår, leveringsalternativer og frister for levering og retur.

## **<<** HANDLET JULEGAVER PÅ NETT:

«Enklere, slapp å bære så mye, slapp å lete i butikker.»  
Kvinne 41 år

«Slipper å stå i kø.»  
Mann 32 år

«Det ble levert til døren, pluss at jeg brukte veldig lite tid på kjøpet.»  
Kvinne 36 år



# Nye kunder trenger mer informasjon enn returnerende kunder

## UNDERSØKELSEN VISER AT:

Tidligere undersøkelser viser at ved vanlige nettkjøp, gjennomføres **ca. 20%** i en nettbutikk kundene ikke har handlet i tidligere. Under julegavehandel så mer enn **fordobles** dette antallet:



Både synlighet og tillit er viktig for å få nye kunder inn i din nettbutikk og få de til å handle.

Tidligere undersøkelser har vist at de viktigste kilder for å finne nye nettbutikker er: Google, tips fra venner og kjente, prissammenligningssider og SoMe.

Basis for tillit er gode priser, godt vareutvalg og gode betalingsløsninger. Kundene vektlegger også omtaler og ratings, trygghets sertifisering, rask levering og enkel retur.

## HVA BETYR DETTE FOR NETTBUTIKKER?

Nye kunder som ikke kjenner din nettbutikk har behov for mer informasjon enn returnerende kunder. Du må skape trygghet ved å gi relevant informasjon i hele kjøpsprosessen. Ved julegavekjøp er informasjon om at pakken kommer frem i tide og retur og byttemuligheter viktigere enn ellers i året. Usikkerhet rundt dette kan føre til avbrutte kjøp.

## HANDLET JULEGAVER PÅ NETT:

«Fysiske butikker har ikke varer på lager.»  
Kvinne 31 år

«Nyoperert kne, kunne ikke gå ut. Første gang jeg har handlet på nett.»  
Kvinne 47 år

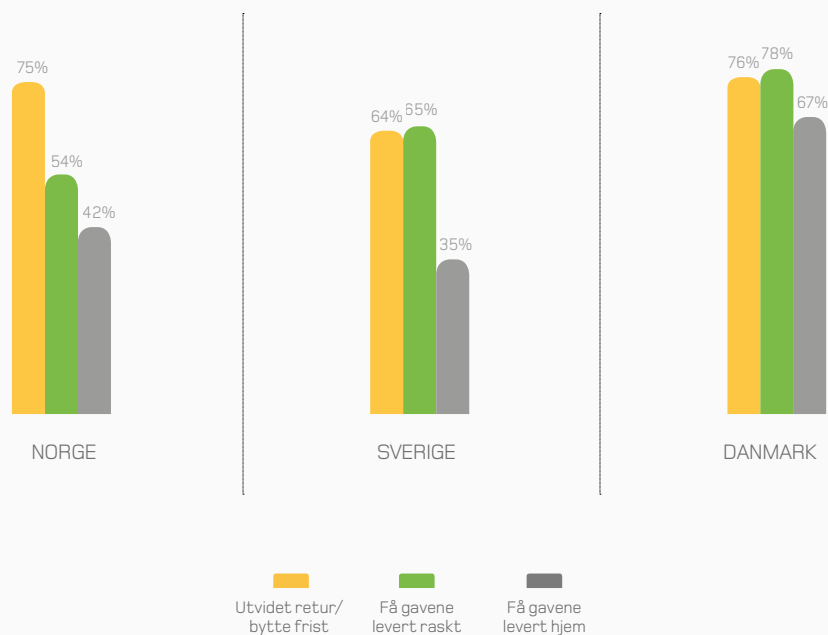
«Ingen transport, bompenger eller parkering og jeg kan jobbe mer.»  
Mann 29 år

# Levering og retur er viktige for å få kundene til å gjennomføre kjøp

## i UNDERSØKELSEN VISER AT:

Leveringsalternativer som rask levering og hjemlevering er viktigere for kundene i julen enn resten av året. I førjulstiden opplever mange «julestress» for å rekke alt som skal nåes før den 24. desember. Det å spare tid og forenkle gir høyere kunde verdi i julen enn ellers.

Dette er viktig for kundene når de handler julegaver på nett:



## = HVA BETYR DETTE FOR NETTBUTIKKER?

Det kan være å tilby hjemlevering og rask levering i julehandelen. Rask levering vil kreve at du prioriterer disse ordrene ved plukk og pakk. Usikkerhet på om pakken når frem i tide kan føre til avbrutte kjøp. Vær tydelig på alle frister. Kommuniserer også kunde verdien til leveringsalternativet, som at de ved å benytte hjemlevering kan forenkle hverdagen og få mer tid til andre ting. Ikke glem retur, kundene forventer utvidet returfri i julehandelen. Dette er et salgargument som får kundene til å gjennomføre kjøpet hos deg.

## «» HANDLET IKKE JULEGAVER PÅ NETT:

«Jeg vil ha rådgivning og inspirasjon.»

Kvinne 61 år

«Jeg trengte hjelp til valg.»

Mann 26 år

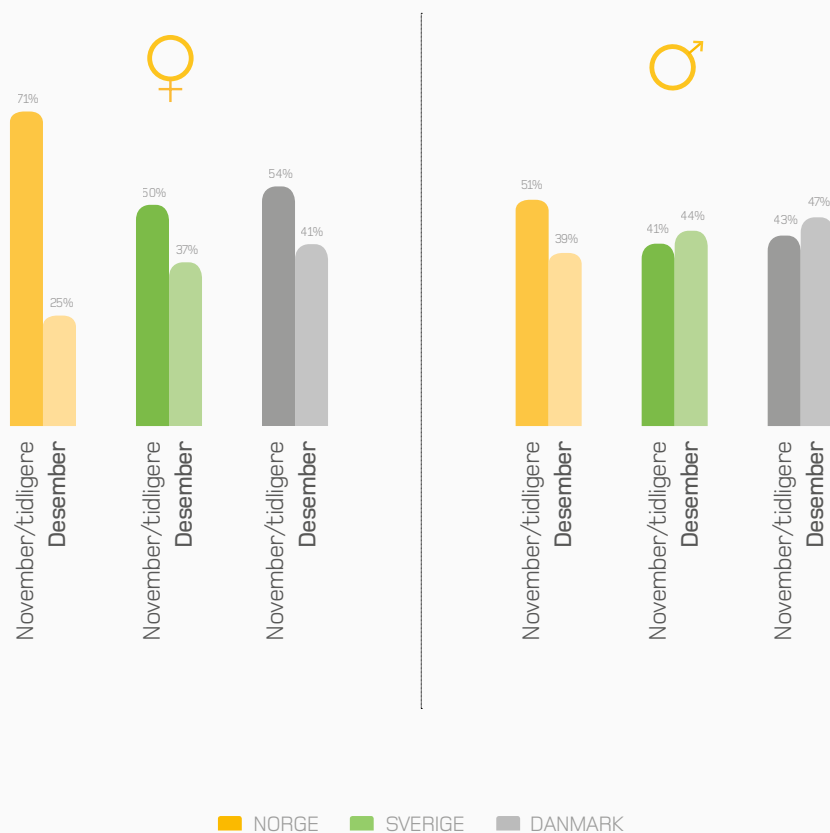
«Vil se hva jeg kjøper og være sikker på at det kommer frem.»

Mann 52 år

# «Stenger» du butikken før mange er ferdig med å handle julegaver?

## i UNDERSØKELSEN VISER AT:

**71%** av norske kvinner startet julegavekjøp i november eller enda tidligere. Ikke alle er like gode til å planlegge. Menn er de som starter sist og mange venter helt til desember med julegavekjøp.



## = HVA BETYR DETTE FOR NETTBUTIKKER?

Julaften 2019 faller på en tirsdag. Det er viktig at dere utnytter tiden godt før jul og sørger for å holde nettbutikken åpent så lenge som mulig for julegavekjøp. Ved å tilby rask levering kan nettbutikken holdes åpent lenger. Da når man de som er sent ute med gavekjøp, og man kan ta en større andel av julegavekjøpene. Tidligere undersøkelser viser at det er betalingsvilje for rask levering, men prisen må stå i forhold til de andre leveringsalternativene dere tilbyr.

## « HANDLET IKKE JULEGAVER PÅ NETT:

«Jeg var usikker på om de ville nå frem, derfor måtte jeg i butikk.»

Kvinne 41 år

«Sent ute og kort tid til julaften.»

Mann 54 år

«Rakk ikke julefristene.»

Mann 36 år



## NØKKELFUNN

Stort potensiale for økt julehandel på nett. **5 av 10** nordmenn og svensker og **6 av 10** dansker handlet fysiske julegaver på nett julen 2018. Langt flere velger kun fysiske butikker til julegavehandel enn ved vanlige kjøp.

De som kun handlet julegaver i fysiske butikker hadde behov for å se og føle på varen, få hjelp og for å kunne bytte gavene. I tillegg var det endel som var sent ute og ikke rakk å netthandle innen fristene.

De som handlet julegaver på nettet gjorde dette først og fremst for å spare tid og penger. De fokuserte på at netthandel ga mindre stress.

Ved julegavekjøp er det langt flere som handler i nettbutikker de ikke har handlet i tidligere. Andelen er omtrent fordoblet i forhold til andre kjøp. Nye kunder trenger mer informasjon enn returnerende kunder for å føle seg trygge på å gjennomføre kjøpet.

Leveringsalternativ som hjemlevering og rask levering er viktigere i julen enn resten av året. Kundene vil spare tid og føle seg sikre på at gavene kommer frem i tide. I tillegg er mulighet for å bytte eller returnere etter jul viktig.

Mange starter ikke å handle gaver før i desember, derfor er tydelig frister for å nå frem i tide, samt forsikring om rask levering gode salgsargumenter.

## TIPS OG RÅD

### **Trygge kunder gjennomfører gavekjøp**

Relevant informasjon gjennom hele kjøpsprosessen gir kundene trygghet. Informasjonen må være lett tilgjengelig og enkel å forstå og på alle flater. Husk alle tidsfrister er spesielt viktig når man handler julegaver. Dette er viktig for å få kunden til å gjennomføre kjøpet.

### **Utvidet returfrist og enkel retur**

Mange har utvidet returfrist. Kombinasjonen av utvidet returfrist og enkel retur er et godt salgsargument for kjøp av julegaver i din nettbutikk. Du må informere tydelig, på alle flater og legge ved returetikett i pakken.

### **Mulighet for å bytte varer vil skille deg fra andre nettbutikker**

Få gir byttemulighet i nettbutikk. Dette er viktig for kundene. Dette gjelder for alle varetyper. Ingen har lyst til å gi bort en gave hvis mottager vil få masse jobb i etterkant med å bytte gaven. Gir du kundene gode byttemuligheter - kommuniser det tydelig, dette vil skille deg ut og gi deg konkurransefortrinn.

### **Ikke steng nettbutikken for gavekjøp før du må**

Tilbyr du rask levering så kan du utvide åpningstiden for kjøp av julegaver. Da utvider du tilbudet til kunder som er sent ute. Det er viktig å teste at du klarer å prioritere disse pakkene i plukk og pakk, slik at du holder den tidsfristen du har lovet.

### **Riktige leveringsalternativer kan øke din konvertering**

Kundene har andre behov og både rask levering og hjemlevert er mer attraktivt enn ellers. Sørg for at du kommuniserer kundeverdien ved leveringsalternativene du tilbyr.





# Vil du vite mer om netthandel?

Følg oss på disse kanalene:



Bring Norge



@bring\_no



Bring Norge



[bring.no/netthandel](http://bring.no/netthandel)

