

KONSUMVERHALTEN SCHWEIZ

Online-Bewertungen entscheiden über Kauf

von **Beat Hürlimann** (/news/authors/?id=961)

Mittwoch, 15. Dezember 2021



© zeit

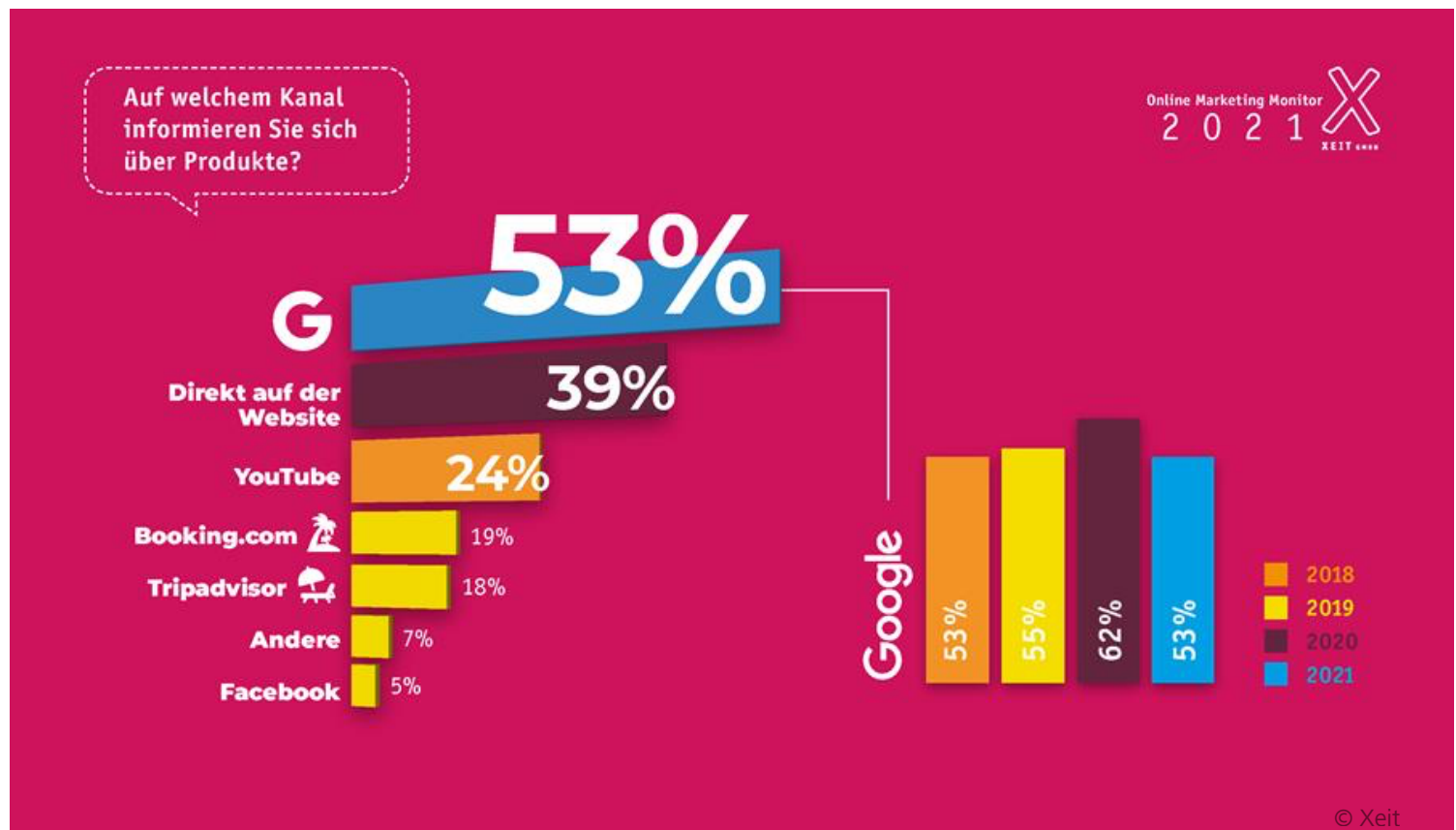
Gekauft wird, was für gut befunden wurde. In etwa so lässt sich das Online-Kaufverhalten der Schweizerinnen und Schweizer zusammenfassen. Denn wie eine Umfrage der Digital-Agentur zeit GmbH aus Zürich mit über 1'000 Teilnehmenden zeigt, nimmt die Relevanz von Online-Bewertungen immer mehr zu.

99 Prozent der Befragten gaben an, sich vor einer Anschaffung im Internet über das Produkt oder die Dienstleistung zu informieren – zumindest hin und wieder. 82 Prozent tun dies gar immer oder fast immer. Dieser Prozentsatz ist damit um 3 Punkte gegenüber dem Vorjahr gestiegen.

Das Internet erleichtert den Zugang zu Bewertungen oder Erfahrungsberichten anderer Kundinnen und Kunden – daher steigt auch deren Bedeutung im Zusammenhang mit Kaufentscheidungen. Während früher vor allem die Empfehlungen des nächsten Umfelds zählten, stehen heute unzählige Berichte der unterschiedlichsten Klientel auf diversen Online-Plattformen zur Verfügung.

Google dominiert

Zentrale Anlaufstelle für Bewertungen ist für gut die Hälfte der Befragten (53 Prozent) Google, gefolgt von Bewertungen auf der Firmenwebsite (39 Prozent). Dabei gab es eine spannende Veränderung zu 2020, als noch 64 Prozent angaben, sich an Bewertungen direkt auf der Website zu orientieren (Google 62 Prozent). Zudem informiert sich mittlerweile fast jede:r Fünfte (24 Prozent) über YouTube.



Bewertungen als Teil der Marketing-Strategie

Die Digital-Spezialisten von xeit gehen davon aus, dass die Relevanz von Online-Bewertungen

weiterhin steigt. Die öffentlichen Rückmeldungen über Käuferfahrungen beschränken sich dabei nicht auf ein Produkt, sondern beziehen sich oftmals auch auf den gesamten Service, der mit der Anschaffung eines Produkts oder der Beanspruchung einer Dienstleistung in Verbindung steht. Dazu gehören zum Beispiel auch die Beratung in einem Geschäft oder After-Sale-Aktivitäten. Viele und vor allem gute Bewertungen können dabei einen massgeblichen Einfluss darauf haben, ob das entsprechende Unternehmen bzw. das entsprechende Produkt von Kundinnen und Kunden berücksichtigt wird. Also sollten Massnahmen zur Generierung von Kundenbewertungen und zum Monitoring dieser unbedingt auf der Marketing-Agenda stehen.

Weitere Ergebnisse der Studie

- Eine Mehrheit ist Werbung im Internet gegenüber neutral oder positiv eingestellt. Die Frage nach dem beliebtesten Werbeformat spaltet aber die Generationen.
- Ein Grossteil der Befragten hat einen oder mehrere Newsletter abonniert.
- Für die Generationen Y und Z ist das Bestellen von Essen übers Internet völlig normal.
- Jede Dritte und jeder Dritte nutzt bereits einen Voice Assistant oder will dies künftig tun.
- Mehr als die Hälfte der Spotify-Userinnen und -User nutzt die Gratisversion mit Werbung.

Die Umfrage wurde im August und September 2021 mittels Online-Panel durchgeführt. Teilgenommen haben 1'028 Personen, wobei die Alters- und Geschlechterverteilung der Stichprobe der Schweizer Demographie entspricht. Eine [Preview-Version](https://zeit.ch/wissen/online-marketing-monitor/online-marketing-monitor-2021/?utm_medium=email&utm_campaign=Pressemeldung%20Online%20Marketing%20Monitor&utm_cor) (https://zeit.ch/wissen/online-marketing-monitor/online-marketing-monitor-2021/?utm_medium=email&utm_campaign=Pressemeldung%20Online%20Marketing%20Monitor&utm_cor) steht auf der Website zum Download bereit. Den kompletten Monitor (insgesamt 40 Seiten im A4-Format) können Sie [www.zeit.ch hier](https://zeit.ch/wissen/online-marketing-monitor/online-marketing-monitor-2021/#x-order-form) (<https://zeit.ch/wissen/online-marketing-monitor/online-marketing-monitor-2021/#x-order-form>) bestellen.

ÜBER ZEIT

Die zeit GmbH bringt seit 2009 Unternehmen, Marken und Produkte über digitale Medien an den Markt und ins Gespräch. Dabei werden Instrumente wie Online-Marketing, Social Media Marketing und Websites eingesetzt. Als Schweizer Full-Service-Online-Agentur aus Zürich, Bern und St. Gallen realisieren wir mit einem rund 30-köpfigen Team Projekte von der Beratung, über die Kreation bis hin zur Umsetzung – oder

werden als Spezialisten punktuell für spezifische Aufgaben eingesetzt. Für das Monitoring von Bewertungen nutzt zeit eine eigens entwickelte Software, welche die Digital-Agentur interessierten Unternehmen zur Nutzung anbietet (im SaaS-Modell).

MEHR ZUM THEMA

[ZEIT-UMFRAGE](#)

GenZ ist auf Facebook nicht mehr zu erreichen

Wer seine Zielgruppe in Bezug auf ihr Alter nicht einschränkt, erreicht die meisten via Youtube und Instagram. Das ist ein Ergebnis der Studie "Social Media in der Schweiz" von Zeit.

(/schweiz/nachrichten/zeit-umfrage-genz-ist-auf-facebook-nicht-mehr-zu-erreichen-191837)

MEHR ZUM THEMA

[ZEIT-UMFRAGE](#)

Die meisten Schweizer finden Online-Werbung gar nicht übel

Eine Mehrheit ist Online-Werbung gegenüber positiv eingestellt. Viele klicken sowohl auf bezahlte, wie auch auf organische Suchtreffer. Das geht aus einer Umfrage der Zürcher Digitalagentur Zeit hervor.

(/schweiz/nachrichten/zeit-umfrage-die-meisten-schweizer-finden-online-werbung-gar-nicht-uebel-187067)

Themen

[ZÜRICH \(/SUCHE/THEMA/Z%C3%BCRICH\)](#)

[SCHWEIZ \(/SUCHE/THEMA/SCHWEIZ\)](#)

[KONSUMVERHALTEN \(/SUCHE/THEMA/KONSUMVERHALTEN\)](#)

GOOGLE INC. (/SUCHE/THEMA/GOOGLE+INC.)