



Drei Dinge auf einmal -
gut bedienbar, nützlich, erlebnisreich
- nötig, machbar, sinnvoll?

© eResult GmbH – Ihr User Experience Partner
(www.eresult.de)



2009 auf die Frage nach der Bedeutung von Erlebnissen beim Online-Shopping (shopanbieter.de, 23.11.2009) ...

„Der Kunde will das für ihn optimale Produkt zum besten Preis, schnellstmöglich mit dem bestmöglichen Service und der höchsten Sicherheit geliefert bekommen. Das ist Erlebnis genug!“

Wir sind der Meinung:
Erlebnishopping „online“
ist nun ein Thema.

Warum?

- Shoppen über iPad & Co.
- Differenzierung vom Wettbewerb
- Umsatzsteigerung
 - dauerhaft zufriedene Kunden
 - Bedarfsweckung

Merkmale der Situation

Eigenschaften der Person

Wahrgenommene Shop-Eigenschaften



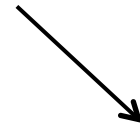
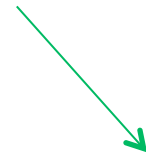
*intensive, abwägende,
auf Details fokussierte
Informationsverarbeitung*

Gemütslage



*impulsive, schnelle,
zustimmende,
Informationsverarbeitung*

Verhalten



“Shopperlebnis im Herzen von Köln”



Bewertet am 15. August 2011

Wer in der Kölner Innenstadt shoppen geht, der sollte unbedingt die Filiale der Firma Globetrotter besuchen. Hier bekommt man nicht nur alles, was das Outdoor-Herz begehrt. Der ganze Laden ist ein Erlebnis, hier kann man gut eine längere Zeit verbringen. Überall sind die Theken und Wände aus natürlichen Materialien gestaltet, auf der Treppe erklingen Vogelgezwitscher und Regenwaldgeräusche.

Die Verkäufer sind selbst meist Sportler und Outdoor-Freaks die wirklich gut und meistens auch aus eigener Erfahrung beraten können. Wem das noch nicht reicht, der kann sein neues Kanu im hauseigenen Pool ausprobieren. Oder die neue Jacke in der Regen- und Windanlage auf ihre Dichtigkeit testen oder in der Kältekammer eine Runde zittern gehen.

Zu erwähnen ist auch die gute Buchauswahl an Bildbänden und Reiseführern in der oberen Etage!

Enttäuschung Hilflosigkeit Angst

Ärger Stress Zweifel Genuss

Gefühl der Zufriedenheit

Erleben von Begeisterung

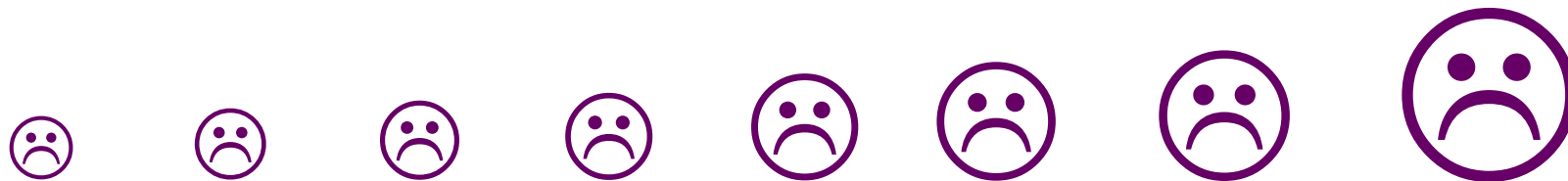
Sicherheit Erleichterung Glück

Überraschung

**Entwickeln Sie (noch mehr)
Liebe zum Detail.**

Kauflaune steigern

Vermeiden negativer Erlebnisse



Kleinigkeiten, die Nutzer verärgern, können zum großen Stimmungstief heranwachsen!

Erfolgsfaktor:
Usability

Kauflaune steigern

Positive Erlebnisse schaffen



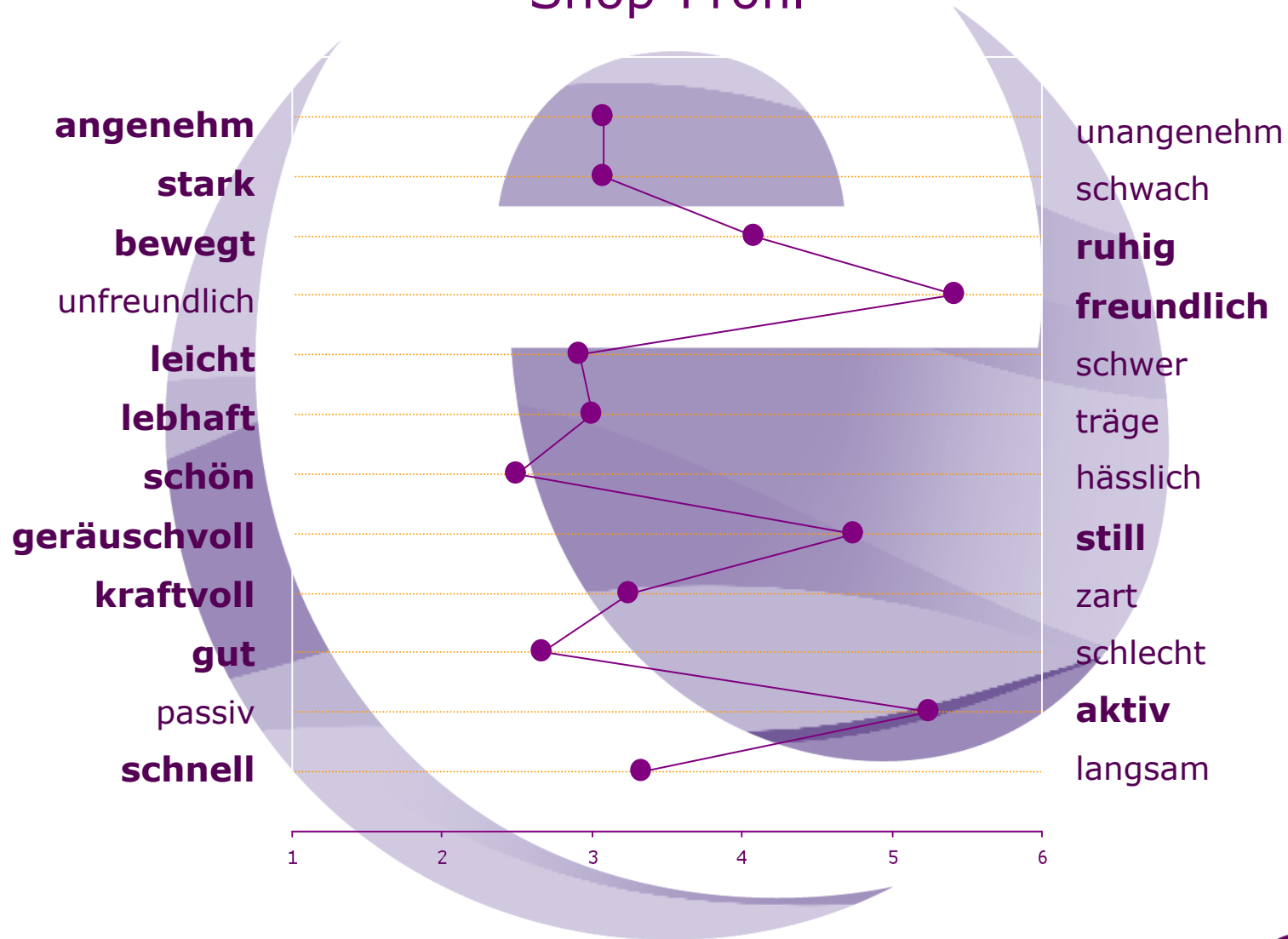
Nützliche und zugleich attraktiv umgesetzte Funktionen reichen aus, um richtig gute Laune zu erzeugen.

Erfolgsfaktoren:
Utility & Arousal

Ausgangsfrage:

**Sind Ihre Nutzer/-innen
beim Shoppen in guter Laune?**

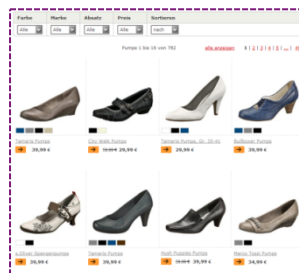
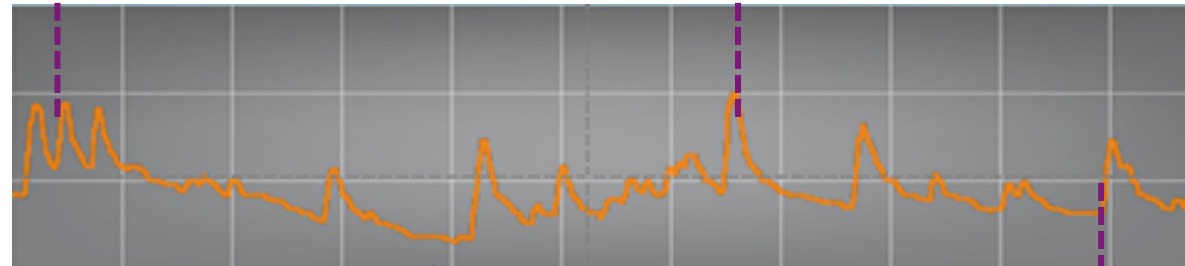
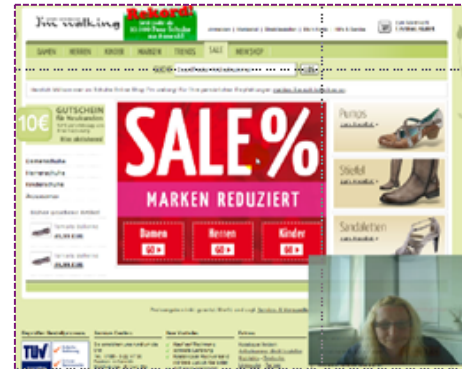
Fragen Sie - und bekommen Sie so Ihr ... Shop-Profil



Ursachen?

Sind nur zum Teil zu erfragen, nötig:

Messen + Beobachten + Nachfragen



Maßnahmen?

Einige Erkenntnisse zur
erlebnisreichen Online-Shop
Gestaltung ...

Email Alerts & Updates

Einloggen Search

KOSTENLOSE INTERNATIONALE EXPRESSZUSTELLUNG + EINFACHE RÜCKSENDUNGEN

Einkaufswagen (1)

SHOPBOP

WHAT'S NEW DESIGNERS BOUTIQUES CLOTHING SHOES BAGS ACCESSORIES SALE LOOKBOOKS MY SHOPBOP

Milly

Delphine Leather Swirl Skirt

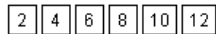
€397.09 | \$495.00

Payment will be charged in \$USD. [Details](#)

Color: White



Size:



ADD TO CART

FREE worldwide express delivery. [Details](#)



+ Add to Wish List

+ Add to My Designers

+ Review This Item

Style # MILLY40403

Need Assistance? [Contact Us Now](#)



Clothing > [Skirts](#)

DESCRIPTION

A leather circle skirt swings with ease, and gore construction adds a girly flare. Hidden side zip. Lined.

Fabric: Lightweight glazed leather.
Shell: 100% lambskin.
Lining: 100% polyester.
Leather clean.
Imported, China.

MEASUREMENTS

Length: 17in / 43cm ADD LAMB

SIZE & FIT



DESIGNER



SHIPPING & RETURNS

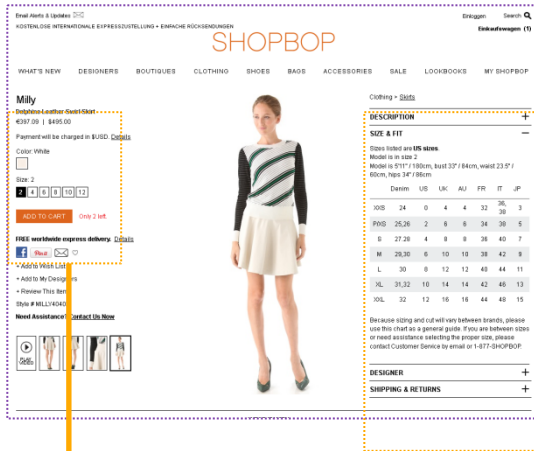


WHAT TO BUY

MILLY
Dakota Sweater
€212.58

EDMUNDO CASTILLO
Neena Pumps
€637.75

JACQUIE AICHE
Smooth Chain Ring
€79.42



Milly
Delphine Leather Swirl Skirt
 €397.09 | \$495.00

Payment will be charged in **USD**. [Details](#)

Color: White

Size: 2
 2 4 6 8 10 12

ADD TO CART Only 2 left.

SIZE & FIT

Sizes listed are **US sizes**.

Model is in size 2

Model is 5'11" / 180cm, bust 33" / 84cm, waist 23.5" / 60cm, hips 34" / 86cm

	Denim	US	UK	AU	FR	IT	JP
XXS	24	0	4	4	32	36, 38	3
PXS	25,26	2	6	6	34	38	5
S	27,28	4	8	8	36	40	7
M	29,30	6	10	10	38	42	9
L	30	8	12	12	40	44	11
XL	31,32	10	14	14	42	46	13
XXL	32	12	16	16	44	48	15

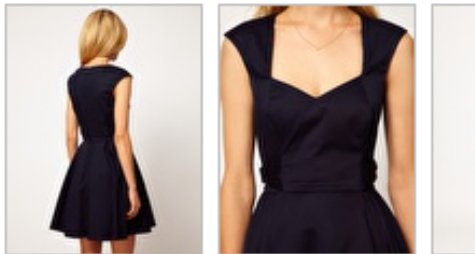
Because sizing and cut will vary between brands, please use this chart as a general guide. If you are between sizes or need assistance selecting the proper size, please contact Customer Service by email or 1-877-SHOPBOP.

DESIGNER





ZURÜCK ZU BILDERN >>



DAMEN

HERREN

ANKLEIDERAUM

[HM.COM](#) / ANKLEIDERAUM

[← ZURÜCK](#)

Alles zeigen
Neuheiten

- Tops
- Hemden & Blusen
- Cardigans & Pullover
- Hosen
- Jeans
- Shorts
- Kleider
- Röcke
- Jacken & Mäntel
- Blazer & Westen
- Sportmode
- Bademode
- Wäsche
- Nachtwäsche
- Strümpfe & Strumpfhosen
- Accessoires

Alles zeigen

- Handtaschen & Geldbörsen
- Gürtel
- Mützen, Schals & Handschuhe
- Schmuck
- Haaraccessoires
- Sonnenbrillen

Schuhe

Schwangerschaftsmode

Neuer Look

- Hose 39,95
- Parka 69,95
- Tasche 19,95
- Kaschmirschal 39,95

Total 169,80

ALLE ARTIKEL IN DIE EINKAUFSTASCHE



Passende Artikel: 254



Ledertasche
59,95



Tasche
19,95



Ledertasche
49,95



Kette
49,95



Ledertasche
79,95



Kaschmirschal
39,95



Tasche
19,95



Ledertasche
79,95



Lederhandschuhe
24,95

← 1/29 →



Kinder Langarmshirt Motiv

21 Elternmeinungen lesen

"Bild in Bild" modisch spannend umgesetzt

...in unseren bewährt hochwertigen Weichwie-Stoff-Drucken. Ärmel & Saum im Lagenlook und sorgfältig paspelierter Ausschnitt in harmonischer Kontrastfarbigkeit.

[mehr Informationen](#)

Art. Nr.: 753953

Größen: Größenberater

68/74	80/86	92/98	104/110	116/122	128/134
140/146	152/158				

Farben:

Bitte wählen



Fotos **Katalog-Ansicht**

Elternmeinungen **Fragen zum Produkt** Eltern-Tipps

1-10 von 21 [Mehr anzeigen](#)

[Eine neue Elternmeinung abgeben](#)

Elternmeinungen **Fragen zum Produkt** **Eltern-Tipps**

[Eine neue Elternmeinung abgeben](#)

von Annette (Hürth) am 19.09.2012

Das Shirt in Grün-Türkis sieht klasse aus, unser Sohn fand es auch ganz toll. Aber wenn einem Kind, das normalerweise 104 trägt, der Pullover in 104/110 eng sitzt, ist das schon sehr knapp kalkuliert. Wie soll das denn werden, wenn er 110 hat?! Und der soll auch noch in der ersten Wäsche einlaufen?! das ist wohl nur etwas für SEHR dünne Kinder. Sehr schade!

Verfügbarkeit



Blazer

29⁹⁹

Ausführung / Größe	36	38	40	42	44	46	48
cognac braun	✗	✓	✓	<10	✓	✓	✓
grau meliert	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
mittelbraun	↗	↗	↗	<10	↗	↗	✓
schwarz	<10	↗	↗	✓	↗	↗	↗

- Legende:
- ✓ Lieferbar
 - <10 Lieferbar, weniger als 10 Artikel verfügbar
 - 🕒 Lieferbar in 3 Wochen
 - ↗ Bald verfügbar
 - ✗ Ausverkauft

Ihr gewünschter Artikel ist als "Bald verfügbar" markiert?

Wir benachrichtigen Sie, sobald der Artikel wieder verfügbar ist. Klicken Sie die gewünschte Farb- und Größenkombination in der Tabelle an und geben Sie Ihre E-Mail Adresse ein.

E-Mail:

Benachrichtigen Sie mich!

Der Bestellvorgang auf einen Blick



Ich bin noch kein Ernsting's family Kunde:

Frau * Herr *

Vorname *:

Nachname *:

Straße / Hausnummer *:

PLZ *:

Ort *:

Ich bin bereits Kunde bei Ernsting's family und logge mich bequem ein:

E-Mail (=Benutzername):

Passwort:



Sie sehen:

**Es sind (oft) „Kleinigkeiten“
die Erlebnisse „online“ schaffen.**

☺ Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit
– und viel Freude mit der Detailarbeit.

Warum mit eResult zusammen arbeiten?

- Viele Shop-Betreiber unter unseren Kunden,
- seit 2000 (=12 Jahre) helfen wir unseren Kunden ihre Nutzer in gute Laune zu versetzen,
- konventionelle Verfahren sind nicht ausreichend, um Erlebnisse zu messen -
- wir bieten stets das richtige Verfahren zur Analyse und Optimierung Ihres Online-Shops!





Ihre Ansprechpartner



Thorsten Wilhelm

Geschäftsführender Gesellschafter & Gründer

☎ 0551 51 77-426

✉ thorsten.wilhelm@eresult.de



Martin Beschnitt

Managing Director

☎ 040 36 166-7981

✉ martin.beschnitt@eresult.de

Büro Göttingen
Planckstr. 23
37073 Göttingen

☎ 0551 49 569-331

☎ 0551 49 569-330

Website: www.eresult.de

Standort Hamburg
Ludwig-Erhard-Straße 18
20459 Hamburg

☎ 040 36 166-7980

Themenblog: www.usabilityblog.de

Standort Frankfurt
Uhlandstraße 58
60314 Frankfurt / Main

☎ 06103 46 90-943