



KAMON

Kamon Kuluttajaraati

Ruuan verkkokauppa –kysely

Huhti-toukokuu 2020



LÄHTÖTILANNE

Etsimme vastauksia mm. seuraaviin kysymyksiin:

- Kuinka paljon ruuan verkkokauppaa käytetään?
- Miten siihen suhtaudutaan?
- Miksi sitä käytetään/ei käytetä?
- Mikä sujuu hyvin?
- Mikä sujuu huonosti?
- Miten palvelua voisi kehittää?
- Miten palvelun käyttäjäkuntaa voisi laajentaa?



TOTEUTUS

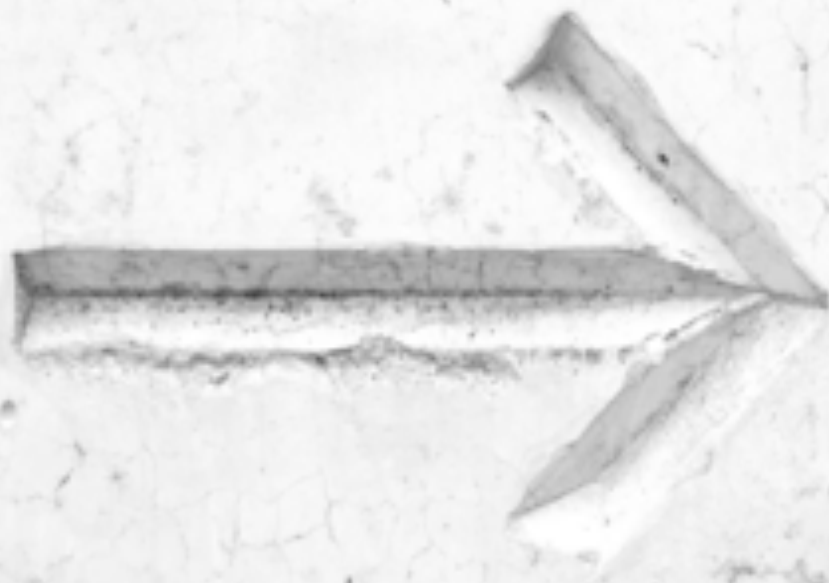
Kamon Kuluttajaraati –kysely

- Kyselylomake, jossa yhteensä 34 kysymystä (7 avointa kysymystä, 27 monivalintakysymystä)
- Kysely jaettiin Kamon Kuluttajaraadille sosiaalisen median kautta
- Vastausaika 27.04.-04.05.2020
- Vastauksia yhteensä 225 kpl



KAMON

**TEKEE
TUOTTEESTASI
TÄHDEN**



TULOKSET

Oletko tehnyt ruokaostoksia verkkokaupassa tämän kevään aikana?

Kyllä

70%

En

30%





Verkkokaupan valintaan vaikuttavat tekijät

Verkkokauppa valitaan ensisijaisesti seuraavien kriteerien perusteella:

- + Hyvä valikoima
- + Hinta
- + Toimittaa alueelleni
- + Verkkokaupan helppokäyttöisyys
- + Tuttu brändi/ tuttu verkkokauppa



Verkkokaupan valikoima

Uutuustuotteiden huomaaminen oli hankalaa. Lähes puolet verkosta ostaneista kertoi, ettei huomannut uutuuksia.

86% vastaajista toivoisi pienten toimijoiden tuotteita helpommin löydettäväksi ja 94% kertoi haluavansa ostaa näitä tuotteita myös verkkokaupasta

Monet kuluttajat toivovat myös pienempien tuottajien tuotteita verkkokauppaan – ja niin, että ne olisi mahdollista löytää helpommin!



Verkkokaupan valikoiman selaaminen

Huomioita:

Verkkokaupan valmiiden tuotekategorioiden selaaminen on yleisempää kuin hakusanojen ja olemassaolevien kauppalistojen hyödyntäminen.

Kertaostos on usein suurempi kuin myymälästä ostettaessa.

Verkkokaupan ostoskoriin lisättiin myös tuotteita, joita ei aiemmin ole ostettu. Näitä mainittiin esimerkkeinä: *"sokerittomia tuotteita", "valmisruokia", "säilykkeitä", "terveystuotteita", "koiran herkkuja", "lähitilojen tuotteita"*



Mikä verkossa ostamisessa on helppoa?

- + Kätevyys
- + Yhteenlasketun summan näkeminen
- + Rentous: ostaminen omassa rauhassa
- + Saa valita itse ajan käydä kaupassa
- + Ajansäästö
- + Kaikkien puuttuvien tuotteiden muistaminen on helpompaa



Mikä verkossa ostamisessa on vaikeaa?

- Ei näe tuotteiden päiväystä
- Ei huomaa tarjouksia samaan tapaan kuin kaupassa
- Kuljetusajan valinta on hankalaa
- Tuotetietoja ei ole riittävästi

Silti yli puolet verkossa ostaneista kertoo verkkoostamisen sujuneen kokonaisuutena hyvin ja olevansa tyytyväisiä palveluun.



Mikä verkossa ostamisessa on vaikeaa?

"Uutuustuotteet jäävät helposti huomaamatta. Niille pitäisi olla oma täppä jokaisessa kategoriassa. Esim. jäätelö. Siinä kiinnostaisi nähdä uutuudet."

"Kaikkea haluamaani ei löytynyt."

"Liian vähän tuotteita."

"Vaikea valita tuotteita, koska ruuan tiettyjä ainesosia ja ruuan prosessoinnissa käytettyjä menetelmiä pitää valikoida huolellisesti allergioiden ja muiden siihen liittyvien tietojen mukaisesti."



Mitä asioita kaipaavat myymälästä verkkokauppaan?

- Mahdollisuutta nähdä ja valita tuotteen päiväys
- Monipuolisempaa valikoimaa
- Ilmaisia tuotenäytteitä
- Mahdollisuutta tutkia tarkemmin pakkauksia ja tuotteita
- Uutuuksien esittelyä

"Verkossa pitäisi näkyä kaupan tarjoukset selkeämmin."

"Tarkkuutta tuotetietoihin, koska perheessä on allergikkoja."

"Mahdollisuus järjestää kategorian tuotteet esim. kilohinnan tai valmistajan mukaan."



Ruuan nouto & kotiinkuljetus

Kaikki vastaajat kertoivat noudon tai kotiinkuljetuksen sujuneen hyvin.

Aikatauluista pidettiin kiinni ja palvelu koettiin ystävälliseksi

"Autolla pääsi helposti noutopaikan viereen ja kaikki oli pakattu loistavasti."



Ruuan verkkokauppaa aiotaan hyödyntää myös jatkossa

"Olen ostanut viikon ruoat verkkokaupasta jo n. 4 vuoden ajan. En halua tuhlata aikaani viikottaisiin ruokaostoksiin käymällä kaupassa."

"Ostamisen helppous, voi rauhassa tutustua valikoimaan"

"Säästää aikaa ja korona-aikana turvallisempaa tehdä ostokset verkossa. Lisäksi isoissa ostoksissa kätevä kun valmiiksi pakattuna."

"Helppo ostaa mihin vuorokauden aikaan tahansa."

"Se säästää aikaa, vaivaa ja rahaa. Olen tilannut jo monta vuotta ruokaostokset kotiin toimitettuna."

"Olen pitkäaikainen verkkokaupan käyttäjä ja se on hyvä tapa suunnitella ja ostaa viikon ruokalistan tuotteet."

"Ei tarvitse olla tönittäväenä ja voi käyttää aikaa harkintaan. Helppoa."

Oletko tehnyt ruokaostoksia verkkokaupassa tämän kevään aikana?

Kyllä

70%

En

30%





Verkkokaupan käytön harkitseminen

Puolet niistä, jotka eivät vielä ole ruuan verkkokauppaa käyttäneet, kertoi harkinneensa sen käyttämistä tulevaisuudessa.

Verkkokaupan käyttöä harkitaan etenkin seuraavissa tilanteissa:

- Jos on estynyt asioimaan itse myymälässä
- Jos toimitusmaksu olisi selvästi alhaisempi
- Jos toimitusmaksua ei olisi
- Jos tuotteen päiväykset näkisi verkkokaupassa



Verkkokaupan käytössä epäilyttää

- Tarjouksia ei huomaa samaan tapaan kuin kaupassa
- Verkkokaupan käyttäminen on kallista
- Verkkokaupan käyttäminen tuntuu hankalalta
- Verkkokaupassa ei näe tuotteiden päiväyksiä
- Verkkokauppa ei toimita omalle alueelle



Verkkokaupan käytössä epäilyttää

"Kotiinkuljetuksen ja noudon hinta on liian suuri itse kaupassa käymisen vaivaan nähden."

"En käytä suurten liikkeiden verkkokauppoja, koska en usko saavani laatua. Kuvittelen, että tuotekerääjät eivät välitä ottavatko kolhiintuneen purkin ja ehjän purkin ja heitä on todennäköisesti jopa ohjeistettu ottamaan lyhyellä päiväyksellä olevat tuotteet jakeluun, jotta kaupalle ei tule hävikkiä."

"Haluan itse valita tuotteet ja pienituloisena kuljetus on liian kallista."

"Ajatus tuotteesta vähäisellä parasta ennen päiväyksellä ei erityisemmin innosta. Stressaavaa myös se, että jos tilaat, ja kaikkia tuotteita ei sitten löydykään, niin olet odottanut niitä turhaan."

"Haluan itse valita esim. leivän ja muutkin tuotteet."

"Vaikea valita tuotteita, koska ruuan tiettyjä ainesosia ja ruuan prosessoinnissa käytettyjä menetelmiä pitää valikoida huolellisesti allergioiden ja muiden siihen liittyvien tietojen



Yleisiä ajatuksia ruuan verkkokaupasta

"Välttäisin kauppakännit mielellään kokonaan, mutta ei ole varaa toimitusmaksuihin. Kotiinkuljetuksen hinta kun saataisiin alemmaksi tai pois, niin ostaisin kaikki verkossa."

"Minusta on kätevää, että ruokaa pystyy tilaamaan suoraan kotiinkuljetuksella, varsinkin näin poikkeusaikana."

"Ajatuksena kiinnostava, mutta oikea kauppa yhä selkeä ykkösvaihtoehto."

"Hyvä asia niille, jotka ei itse pääse kauppaan. Itse nautin ruokakaupassa käymisestä."

"Ruuan verkkokauppa on hyvä asia esim. kiireisille lapsiperheille sekä liikuntarajoitteisille ihmisille. Nyt koronaepidemian aikana olen harkinnut sitä itsekin. Toimituskulujen suuruus vain on estänyt minua kokeilemasta sitä."

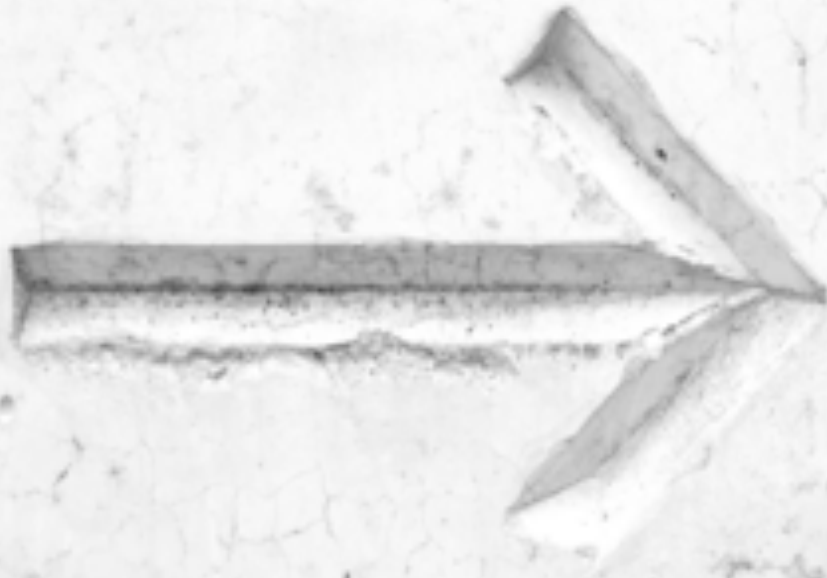
"Mielestäni palvelu on erittäin hyvä olla olemassa, ja varsinkin helppokäyttöisyyteen tulisi kiinnittää huomiota."

"Ekologisuus kiinnostaa. Minkälaiset kotiinkuljetusreitit. Onko hiilijalanjälki pienempi kuin itse kauppakäynnin hoitaessa?"



KAMON

**TEKEE
TUOTTEESTASI
TÄHDEN**



Mitä sitten?

**Vinkit
elintarvikevalmistajalle**

Ruuan verkkokauppa on jo ennen poikkeustilaa kasvanut Suomessa kovaa vauhtia.

Ruuan verkkokaupoista kiinnostui ensimmäisenä lapsiperheet.

Ruuan verkkokauppaa tarjoavien myymälöiden määrä viisinkertaistunut viidessä vuodessa.

Vuonna 2018 Suomessa myytiin ruokaa ja muuta päivittäistavaraa verkon kautta n. 70 miljoonan euron arvosta

Lähde: yle.fi 8/2019

Koronakriisi vähentänyt radikaalisti myymälöissä asiointia ja lisännyt verkko-ostamista.

Runsas viidennes kuluttajista aikoo lisätä verkko-ostoksia kriisin pitkittyessä.

Yli 70 % päivittäistavarakaupoista kertoo verkko-ostosten kasvaneen

Lähde: [Kaupan liitto](http://kaupanliitto.fi) 4/2020



Verkkokauppaa käytetään jo nyt paljon ja käyttäjät ovat palveluun pääsääntöisesti tyytyväisiä.

Lisäksi suuri osa niistä, jotka eivät ole palvelua vielä käyttäneet, kertovat harkitsevansa sen käyttöä tulevaisuudessa.

Ruuan verkkokauppa on tullut jäädäkseen tavalla tai toisella kuluttajien arkeen.

Elintarviketuotteen löytyminen verkkokauppojen valikoimista on erittäin tärkeää - nyt ja tulevaisuudessa!





Ruuan verkkokauppa Suomessa

Ruuan verkkokauppoja Suomessa 2020:

- k-ruoka.fi (K-Ryhmä)
- foodie.fi (S-Ryhmä)
- matsmart.fi
- fiksuruoka.fi
- kauppahalli24.fi



Elintarvikkeista annetaan (ainakin) seuraavat tiedot verkkokaupassa:

- Nimi
- Tuotekuva
- Tuotteen mitat
- Tuotteen paino
- Tuotteen ainesosat
- Tuotteen allergeenit
- Tuotteen käyttöohje
- Käyttövinkit

HUOM: Oikeiden tuotetietojen merkitys korostuu verkkokaupassa, kun kuluttaja ei näe fyysistä tuotetta.



Elintarvike verkkokaupassa

Koska kuluttaja tekee verkkokaupassa ostopäätöksen saatavilla olevien tuotetietojen perusteella, tulee niiden olla kunnossa ja kuluttajien saatavilla!

Laadukkaat tuotekuvat sekä ajantasaiset ja tarkat tuotetiedot (ainesosat & allergeenit) madaltavat kuluttajan ostokynnystä.



Elintarvike verkkokaupassa

Verkossa toimiessa tärkeää muistaa myös yrityksen omien verkkosivujen ja sosiaalisen median kanavien merkitys.

Omilla nettisivuilla ja sosiaalisessa mediassa voi jakaa mm. tuotteen **käyttöohjeita, houkuttelevia vinkkejä** sekä **reseptejä!**



MUISTA!

Halutun ja kiinnostavan brändin omaava tuote myy myös verkkokaupasta ja auttaa verkkokaupan valikoimiin pääsyä!



Myös isoissa, ulkomaisissa, verkkokaupoissa on potentiaalia

Selvitä uuteen markkinapaikkaan lähtiessäsi:

- Mikä verkkokauppa/verkkokaupat ovat potentiaalisimpia tuotteellesi?
- Tarjoaako verkkokauppa tarvitsemasi palvelut?
- Onko sinulla resursseja vastata verkkokaupan kysyntään?
- Mikä on kyseisen verkkokaupan kulurakenne?
- Millä volyyymillä verkkokauppatoiminta on kannattavaa?

[Lue lisää Business Finlandin raportista klikkaamalla tästä](#)



Ota avuksesi!

Kamon Kuluttajaraati!

Olemme koonneet tavallisista suomalaista kuluttajista Kamon Kuluttajaraadin, jonka jäsenet vastaavat aktiivisesti erilaisiin testauksiin ja kyselyihin.

Kuluttajaraatia pystyt hyödyntämään olemassa olevien tuotteiden ja palveluiden kehitystyössä sekä täysin uusien avauksien suunnittelussa.





Mitä sinä haluaisit kysyä Kuluttajaraadilta?

Kamon Kuluttajaraadin kyselyt toteutetaan **kustannustehokkaasti** ja nopealla aikataululla.

Täydennämme kuluttajaraadista saatavaa tietoa vahvalla **tuotteistamisosaamisella** ja työstimme kuluttajaraadista saadun tiedon yhteenvetoon, **selkeillä johtopäätöksillä**.

Tämä tiedon avulla pääset etenemään projektissa tehokkaasti oikeaan suuntaan!

Säästä aikaa ja rahaa kysymällä mitä kuluttajat ovat mieltä!



Toteutus

Toteutamme kuluttajakyselyn aina tarpeittesi mukaan. Laadimme haasteesi pohjalta kyselylomakkeen tai muun testauksen, jonka toteutamme Kuluttajaraadilla. Analysoimme saadut tulokset ja laadimme niiden pohjalta konkreettisen **toimenpidesuunnitelman** käyttöösi.

Esimerkki:

- Kyselylomake, jossa tarvittava määrä kysymyksiä, joiden avulla saamme vastauksen haasteeseesi.
- Kyselyn vastaajamäärä = 300, joka koostuu suomalaisista kuluttajista.
- Analysoimme tulokset ja täydennämme saatua tietoa tuotteistus- ja markkinointiosaamisellamme.
- Saat tulokset ja toimenpidesuunnitelman tarvittaessa jopa viikossa!

Hinta: 1290 € + alv



Ota yhteyttä:



Kati Harki
050 5025114
kati@kamon.fi



Monica Jalonen
050 5025115
monica@kamon.fi

Seuraa meitä:



[@Kamonmarkkinointi Oy](#)



[@kamonmarkkinointi](#)



[@kamonmarkkinointi](#)



[@KamonOy](#)



[Tilaa uutiskirjeemme](#)

kamon.fi