

Einzelhandel: Exzellent auf allen Kanälen

An ausgereiften Omnichannel-Angeboten führt im Einzelhandel auch zu Weihnachten kein Weg mehr vorbei – das gilt für Beratung, Verkauf und Rückgabe gleichermaßen.

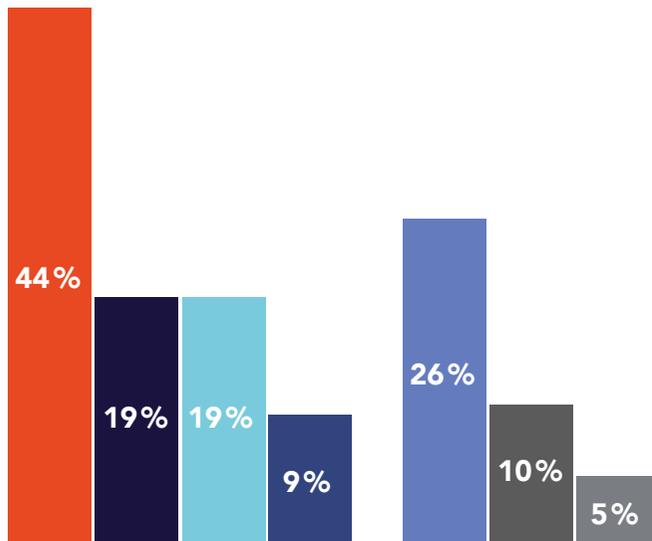
Bei den Weihnachtseinkäufen lassen sich nur knapp ein Fünftel der deutschen Verbraucher in reine Online- oder Offline-Kunden einteilen – für die Mehrheit macht es der Mix. Das ergab eine von YouGov im Auftrag von Manhattan Associates durchgeführte Konsumenten-Befragung¹. 50 Prozent der Befragten wollen ihre Geschenke sowohl im Online- als auch im stationären Handel kaufen.

Unabhängig vom Vertriebskanal sind Preis, Verfügbarkeit und Serviceleistungen für Konsumenten die wichtigsten Kriterien bei der Kaufentscheidung. So sind etwa die Umtauschbedingungen nach dem Fest für 50 Prozent der Befragten ein wichtiges Thema.

Gute Beratung und gut aufbereitete Produktinformationen können den Verkaufserfolg unterstützen und tendenziell sogar günstigere Preise ausstechen. Nur 14 Prozent der Befragten halten es für legitim, sich bei einem Händler beraten zu lassen und das Produkt dann allein aufgrund eines niedrigeren Preises bei einem anderen Händler zu kaufen.

Mit der richtigen IT-Lösung im Hintergrund können Händler ihren Kunden eine gute Beratung bieten und ihnen auf allen Kanälen einen bequemen Kauf und gegebenenfalls eine reibungslose Rückgabe der Ware ermöglichen. Zudem erlaubt sie es den Händlern, zurückgegebene Artikel schneller zum Wiederverkauf anzubieten.

¹Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der insgesamt 2.069 Personen zwischen dem 25.10.2021 und 27.10.2021 teilnahmen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.



Allgemein gesprochen: Wie informieren Sie sich vor einem Kauf über ein Produkt? Bitte wählen Sie alles Zutreffende aus (Mehrfachnennungen möglich).

- Ich recherchiere online – auf den Herstellerseiten, über Suchmaschinen oder auf Shopping-Portalen u. Ä.
- Ich gehe in ein Fachgeschäft und lasse mich beraten.
- Ich frage Freunde oder Verwandte, die sich damit auskennen.
- Ich nutze Social Media- oder Chat-Angebote von Herstellern oder Händlern.
- Das ist von Produkt zu Produkt unterschiedlich.
- Ich kaufe meistens spontan, ohne groß zu recherchieren.
- Weiß nicht/keine Angabe

