

Vertrauen im Handel – der Schlüssel zum Verbraucherherz

Gerade in volatilen Zeiten wie den heutigen ist Vertrauen eine wichtige Grundlage für die Beziehung zwischen Händlern und Verbrauchern.

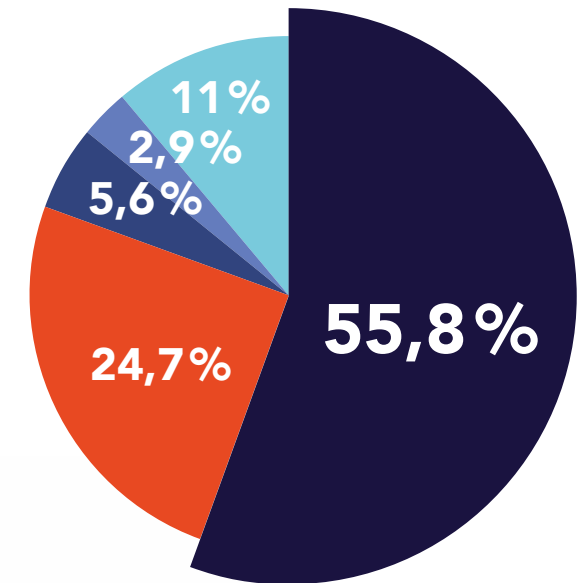
YouGov hat im Auftrag von Manhattan Associates eine Konsumenten-Befragung¹ über die Auswirkungen der weltweiten Lieferengpässe auf das Kaufverhalten zu Weihnachten durchgeführt. Dabei gaben 60 Prozent der Befragten an, sich keine Sorgen darum zu machen, ihre Geschenke noch rechtzeitig zu bekommen. Und das, obwohl Weihnachtsgeschenke traditionell ein hochemotionales Thema sind. 34 Prozent vertrauen explizit darauf, dass der Handel – sowohl stationär als auch online – die gewünschten Artikel ohne Vorbestellungen verfügbar haben wird.

Dementsprechend verzichtet die Mehrheit (69 Prozent) auf frühzeitige Hamsterkäufe und plant keinen früheren Weihnachtseinkauf als sonst. Für die Händler sind das zweifach gute Nachrichten: Sie brauchen weder befürchten, dass die Käufer sie auf ihren Waren sitzen lassen, noch dass frühzeitige Nachfragespitzen die Zeitpläne durcheinander bringen und es wie zu Beginn der Pandemie zu Hamsterkäufen bei bestimmten Produkten kommt.

Allerdings gilt es, das mühsam erarbeitete Vertrauen in die Liefertreue jetzt auf keinen Fall zu verspielen: Händler müssen ihre Lieferkette mithilfe von geeigneten IT-Lösungen von Anfang bis Ende im Griff haben und auf etwaige Probleme rechtzeitig reagieren können.

Gibt es dennoch Engpässe, sollten attraktive Alternativen bereitstehen. Die Umfrage zeigt, dass die Verbraucher bereit sind, diese wahrzunehmen.

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.



Wie würden Sie reagieren, wenn Produkte, die Sie zu Weihnachten verschenken möchten, aufgrund globaler Versorgungsengpässe nicht erhältlich wären?

- Ich würde etwas anderes schenken.
- Ich würde Gutscheine verschenken.
- Ich würde das nicht akzeptieren und solange suchen, bis ich die gewünschten Produkte irgendwo bekomme – wenn nötig mit massivem Preisaufschlag aus dem Ausland.
- Das passiert mir nicht – ich habe schon alles vorbestellt.
- Weiß nicht/keine Angabe