

09.05.2012 - 11:00 Uhr

PwC-Studie: Einkaufen jederzeit und überall / "Customers take control"

Zürich (ots) -

Der Detailhandel wird sich in den nächsten Jahren verändern. Die Konsumenten erwarten mehr von Produkten, Lieferketten und Dienstleistungen. Zudem nutzen immer mehr Kunden verschiedene Vertriebskanäle, um sich zu informieren und einzukaufen. Unternehmen müssen sich dem neuen Konsumentenverhalten anpassen, um erfolgreich zu bleiben. Das zeigt die Studie "Customers take control" des Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsunternehmens PwC. Ausgangslage war eine Befragung von über 7000 Kunden weltweit, darunter rund 1000 aus der Schweiz.

Immer mehr Kunden betreiben sogenanntes "Multichannel Shopping". Vor dem Kauf eines Produktes vergleichen sie mehrere Händler, tauschen sich mit Bekannten aus und kaufen dann über den Vertriebskanal ihrer Wahl. Charakteristisch für das veränderte Konsumentenverhalten ist, dass die Kanäle oft kombiniert werden. Die Recherche findet online statt, Printkataloge dienen der Entscheidung, gekauft wird im physischen Ladengeschäft - oder umgekehrt. 88 Prozent der Kunden verteilen schon heute ihre Einkäufe auf mindestens zwei Kanäle, 34 Prozent sogar auf vier bis fünf.

Diese Entwicklung ist eine weitere Herausforderung für den Detailhandel, der bereits mit dem starken Franken, einem hohen Margendruck und wachsenden Betriebskosten zu kämpfen hat. In den nächsten vier bis fünf Jahren wird sich der Handel weiter verändern, viele Handelsunternehmen sind darauf noch nicht vorbereitet. Sie verkaufen ihre Produkte entweder nur über einen Weg oder betreiben zwar mehrere Kanäle, stimmen diese aber nicht aufeinander ab.

Social Media als Informationspunkt

Innerhalb des "Multichannel Shopping" wächst vor allem der Anteil an Onlineeinkäufern. Dabei locken nicht tiefere Preise, sondern die Verfügbarkeit der Produkte rund um die Uhr. "Jeder dritte Schweizer nennt das als Hauptgrund für den Einkauf im Internet", sagt Dr. Martin Frey, Partner im Branchensektor Detailhandel und Konsumgüter bei PwC Schweiz. Im letzten Jahr wurden 57 Prozent aller Bücher, CDs und Filme, 44 Prozent der Computer und 42 Prozent der anderen Elektronikartikel in der Schweiz online gekauft. Eine besondere Rolle spielen dabei Social-Media-Plattformen wie Facebook oder Twitter. Nur 1 Prozent kauft dort ein. 16 Prozent der Befragten gaben aber an, sich auf diesen Plattformen über bestimmte Marken oder Unternehmen zu informieren.

Kunden handeln selbst

"Der klassische Laden mit Präsentations- und Verkaufsfläche ist nicht etwa überflüssig geworden, aber er ist heute nur noch einer von mehreren Kanälen im individuellen Einkauf", sagt Oz Ozturk, Partner Detailhandel und Konsumgüter bei PwC Schweiz. Läden werden künftig vor allem als Showroom dienen, wo Kunden Produkte austesten und sich inspirieren sowie beraten lassen. Die Bestellung erfolgt später online. Bauen Detailhändler die verschiedenen Informations- und Vertriebskanäle nicht schnell genug aus, behelfen sich die Kunden selbst. Sie prüfen mehrere Anbieter und deren Kanäle und stellen sich so für diverse Produktgruppen ihr eigenes Informations- und Bestellnetz zusammen.

Im Jahr 2020 könnte der Schweizer Detailhandel wie folgt aussehen:

- Onlineshops werden ihre Navigation weiter verfeinern, damit Kunden möglichst schnell das passende Produkt aus einer grossen Auswahl finden.
- Social Media und neue mobile Hilfsmittel werden das Kaufverhalten noch stärker beeinflussen.
- Die Lieferketten müssen sich vermehrt Richtung Heimlieferung entwickeln.
- Klassische Ladenflächen verschwinden nicht, doch ihre Aufgabe und Ausgestaltung dürfte im Rahmen eines neuen Geschäftsmodells ganz anders aussehen.

Die PwC-Publikation kann als PDF bei Claudia Sauter bezogen werden.

Kontakt:

Dr. Martin Frey
Partner, Detailhandel und Konsumgüter
PwC Schweiz
E-Mail: martin.frey@ch.pwc.com

Oz Ozturk
Partner, Detailhandel und Konsumgüter
PwC Schweiz
E-Mail: oz.ozturk@ch.pwc.com

Claudia Sauter
Communications Director
PwC Schweiz
E-Mail: claudia.sauter@ch.pwc.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008191/100718036> abgerufen werden.