

Kundenstudie 2021

Das essenzielle Einkaufserlebnis: Sicherheit, Schnelligkeit und Bequemlichkeit

Kunden machen sich Sorgen. Einzelhändler machen sich Sorgen. Aber es gibt nicht nur schlechte Nachrichten. Der wichtigste Einflussfaktor im Einzelhandel ist heute nicht COVID-19 – es ist die Anpassungsfähigkeit. Kunden erwarten, dass die gewünschten Produkte leicht und zu einem günstigen Preis erhältlich sind und der ganze Vorgang kinderleicht ist. Das alles liegt in Ihrer Hand.

Kunden legen online und im Geschäft auf die gleichen Dinge Wert



56 % **54 %**

Produktverfügbarkeit



48 % **46 %**

Produktauswahl



42 % **37 %**

Preis

Bequemlichkeit ist für Kunden wichtig



76 %

möchten ihre Einkäufe im Geschäft so schnell wie möglich erledigen.



76 %

bevorzugen Einzelhändler, die einfache Retouren anbieten.



65 %

bevorzugen Online-Einzelhändler, die auch über Ladengeschäfte verfügen.

Gründe für das Verlassen eines Geschäfts ohne Kauf (was mit Technologie vermieden werden kann)



41 %

gewünschtes Produkt ist nicht vorrätig



32 %

Schlange an der Kasse ist zu lang



31 %

konnten Artikel im Regal nicht finden

Mit Einblicken aus der Kundenstudie 2021 von Zebra gewinnen Einzelhändler die Kontrolle zurück.

[Studie herunterladen](#)