Bitkom e.V. |

Verbraucher glauben an smarte Technik im Einzelhandel

- Jeder dritte Internetnutzer rechnet mit digitalen Assistenten in den Läden der Zukunft
- Mehr als die Hälfte glaubt an bargeldloses Shoppen im stationären Handel

Berlin, 1. Februar 2019 - Die ersten Tests mit Verkaufsrobotern im Einzelhandel laufen bereits – und mehr als jeder dritte Internetnutzer in Deutschland bescheinigt den digitalen Assistenten in Ladengeschäften eine große Zukunft. Das hat eine repräsentative Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.086 Internetnutzern ab 14 Jahren ergeben. 36 Prozent der Internetnutzer erwarten, dass es im Jahr 2030 im stationären Handel digitale Verkaufsassistenten und -berater geben wird. In der Altersgruppe der 14- bis 29-Jährigen geben dies sogar vier von zehn Befragten (40 Prozent) an. Außerdem meint jeder dritte Internetnutzer (34 Prozent), dass im Jahr 2030 Verkaufsroboter Kunden durch den Laden führen werden. „Verkaufsroboter werden schon heute als Ergänzung für menschliche Mitarbeiter in Läden getestet. Die digitalen Assistenten sollen die Verkäufer entlasten und übernehmen derzeit vor allem eine freundliche Begrüßung und einfache Serviceanfragen“, sagt Bitkom-Handelsexpertin Julia Miosga. „Außerdem sorgen die Roboter bei vielen Kunden im Laden einfach für das besondere Einkaufserlebnis.“

Szenario 2030: Läden ohne Bargeld und mit Öffnungszeiten rund um die Uhr

Rund die Hälfte der Verbraucher (48 Prozent) glaubt, dass der stationäre Handel für Kunden in gut zehn Jahren durchgängig rund um die Uhr geöffnet hat, da es für ihn wie für den Online-Handel auch keine gesetzlich vorgeschriebenen Ladenöffnungszeiten mehr gibt. Ebenfalls rund jeder Zweite (49 Prozent) denkt, dass 2030 aufgebrauchte Produkte im Haushalt, wie zum Beispiel Toilettenpapier oder Waschmittel, ohne Zutun des Kunden nachgeliefert werden. 54 Prozent der Befragten meinen außerdem, dass sich Kartenzahlung beziehungsweise Mobile Payment durchsetzen wird, da 2030 im stationären Handel kein Bargeld mehr angenommen wird. Bei den 14- bis 29-Jährigen sehen dieses Szenario für das Jahr 2030 bereits 58 Prozent der Befragten als sehr beziehungsweise eher verbreitet an.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.086 Internetnutzer ab 14 Jahren, darunter 1.054 Online-Käufer, befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellung lautete: „Werfen wir noch einen Blick in die Zukunft. Bitte beurteilen Sie, wie verbreitet die folgenden Szenarien im Jahr 2030 sein werden.“ Die Antwortmöglichkeiten lauteten: „wird sehr verbreitet sein“, „wird eher verbreitet sein“, „wird eher wenig verbreitet sein“ und „wird überhaupt nicht verbreitet sein“.

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Verbraucher-glauben-an-smarte-Technik-im-Einzelhandel***