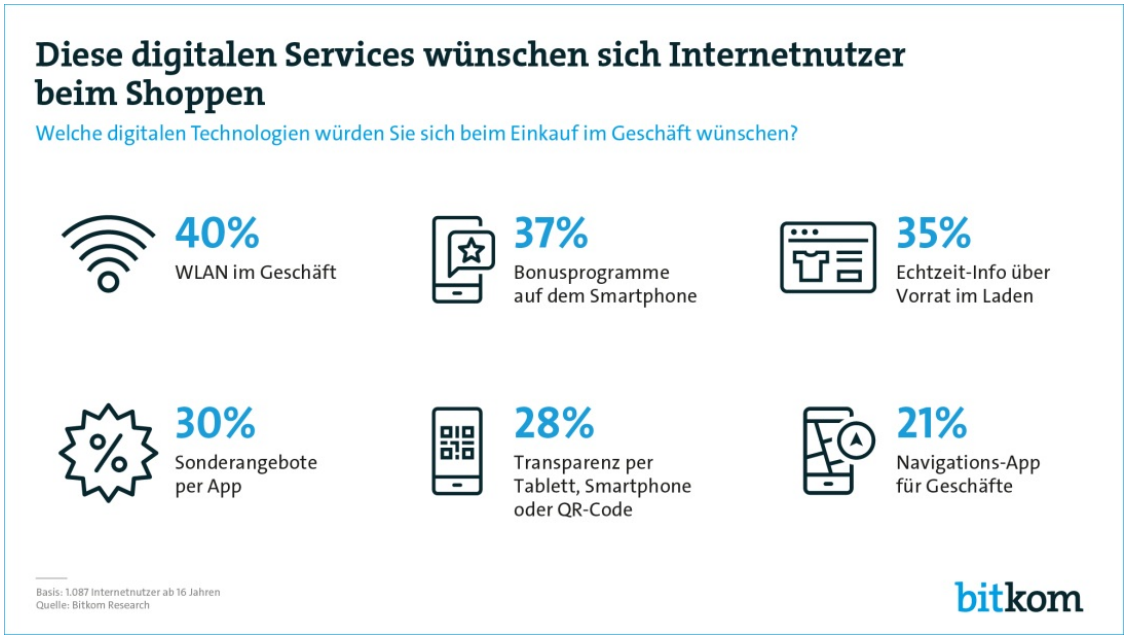
Bitkom e.V. |

4 von 10 Kunden wünschen sich WLAN beim Shoppen

- **Winterschlussverkauf gestartet: Mit diesen digitalen Services können Händler punkten**
- **Online-Bonusprogramme oder Echtzeit-Infos über den Warenbestand liegen hoch im Kurs**



Berlin, 31. Januar 2020 - Seit dieser Woche läuft der Winterschlussverkauf. Vor allem am Wochenende werden sich viele Bundesbürger auf die Suche nach Schnäppchen machen. Wie eine repräsentative Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom zeigt, wünschen sich mehr als 7 von 10 Internetnutzern (73 Prozent) in Deutschland beim Shoppen im stationären Handel mehr Service durch digitale Technologien. Dabei liegt der Wunsch nach WLAN im Geschäft oder im Shopping-Center mit 40 Prozent vorn. Vor allem die Jüngeren würden gern beim Einkaufen über das WLAN im Internet surfen: 56 Prozent der 16- bis 29-Jährigen sagen dies, bei den über 65-Jährigen sind es immerhin noch 27 Prozent. „Die Digitalisierung ist auch für den stationären Handel das bestimmende Zukunftsthema. Ladengeschäfte können sich nicht mehr allein auf Tradition oder einen guten Namen verlassen – die Integration digitaler Technologien ist ein Muss für die Zukunftsfähigkeit des eigenen Unternehmens. Den Kunden ein kostenloses und frei verfügbares WLAN anzubieten, ist dabei eine einfache und leicht umsetzbare Möglichkeit, um einen zusätzlichen digitalen Service zu bieten“, sagt Florian Lange, Bitkom-Experte für Handel und Logistik. „Die Vorteile für den Händler liegen auf der Hand: Der Kunde fühlt sich wohl und erhält deutlich mehr Informationen zu den Produkten. Gleichzeitig profitiert der Händler dadurch, dass die Kunden im Netz nach Inspirationen suchen, die sie zum Kauf weiterer Produkte anregen.“

Auch Loyalitäts- oder Bonusprogramme per Smartphone liegen bei den Befragten hoch im Kurs: 37 Prozent wollen so beim Einkaufen im Geschäft Punkte sammeln. Mehr als jeder Dritte (35 Prozent) wünscht sich Echtzeit-Informationen über das Smartphone darüber, welche Produkte in einem Geschäft gerade vorrätig sind, nur geringfügig weniger (30 Prozent) hätten gern individuelle Sonderangebote per Smartphone-App. Auch Transparenz wird zunehmend wichtig: So sagen 28 Prozent der Befragten, dass sie sich beim Einkauf im Geschäft mehr Informationen zu Herstellungs- oder Produktionsbedingungen einzelner Produkte etwa per Tablet, Smartphone oder QR-Code wünschen. Jeder Fünfte (21 Prozent) fände eine Navigations-App für Geschäfte praktisch, die den Kunden direkt zu den gesuchten Produkten führt. 18 Prozent sprechen sich für automatisches

Bezahlen beim Verlassen des Geschäfts per Smartphone aus. Etwa jeder Neunte (11 Prozent) würde im Laden Virtual- oder Augmented-Reality-Brillen nutzen.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom im Oktober 2019 durchgeführt hat. Dabei wurden 1.087 Internetnutzer ab 16 Jahren befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Frage lautete: „Welche der folgenden Möglichkeiten würden Sie sich beim Einkauf im Geschäft wünschen?“

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/4-von-10-Kunden-wuenschen-sich-WLAN-beim-Shoppen***