



Christmas Survey 2017
Zentrale Ergebnisse für Deutschland

Oktober 2017

Christmas Survey 2017

Weihnachtsgeschäft kurbelt Wirtschaft an – Deutsche bleiben dem stationären Handel weiterhin treu doch Online wird immer bedeutender

Die aktuelle Ausgabe des Deloitte Christmas Survey für das Jahr 2017 bietet erneut aktuelle Einblicke in das Konsumentenverhalten zur Weihnachtszeit in Europa und Deutschland.

Die Umfrage wurde in Belgien, Dänemark, Deutschland, Griechenland, Italien, Polen, Portugal, Russland und Spanien durchgeführt. Dabei wurde eine repräsentative Auswahl von 6.840 Personen, davon 760 aus Deutschland, über anderthalb Wochen bis Anfang Oktober befragt.

Die vorliegende Unterlage ist eine graphische Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse für Deutschland.

Der deutsche Einzelhandel kann demnach erwartungsvoll auf die Feiertage blicken: Zwar plant die Mehrzahl der Bundesbürger auch in diesem Jahr, ihre meisten Geschenke noch beim stationären Handel zu kaufen, doch der Onlinehandel gewinnt immer mehr an Bedeutung. Ganz oben auf dem Wunschzettel stehen Süßigkeiten, Geldpräsentate, Bücher, Geschenkgutscheine sowie Kosmetikartikel.

Mehr als die Hälfte der Befragten beginnen bereits im November oder sogar schon vorher mit dem Kauf der Weihnachtsgeschenke. Die traditionell hektische Woche vor den Feiertagen ist hingegen nur für einen kleinen Teil der Verbraucher für den Kauf von Präsenten reserviert. Diese Beobachtung deckt sich mit den Erfahrungen aus dem letzten Jahr.

Beim stationären Kauf liegen Spezialfachketten weiter vor klassischen Kaufhäusern. Auf ein erfreuliches Weihnachtsfest können sich insbesondere lokale Ladengeschäfte freuen, die für 42 Prozent der Käufer als erster Anlaufpunkt gesehen werden. Der Fachhandel punktet laut den befragten Konsumenten vor allem mit kompetenter Beratung, sofortiger Verfügbarkeit der Ware und dem Kundendienst. Allerdings könnten laut den Befragten vor allem Elemente im Kundenservice verbessert werden, um ein verbessertes Einkaufserlebnis zu erreichen. Das Online-Shopping der Weihnachtsgeschenke nimmt weiter zu, insbesondere der Kanal Mobile Commerce hat sich in seiner Beliebtheit mehr als verdoppelt. Onlinehändler können durch eine schnelle und hohe Verfügbarkeit der Ware sowie transparente Preise überzeugen und gewinnen so im Vergleich zum stationären Handel weiter an Beliebtheit.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Lektüre und stehen Ihnen für Rückfragen und zur weiteren Besprechung der Ergebnisse jederzeit zur Verfügung.

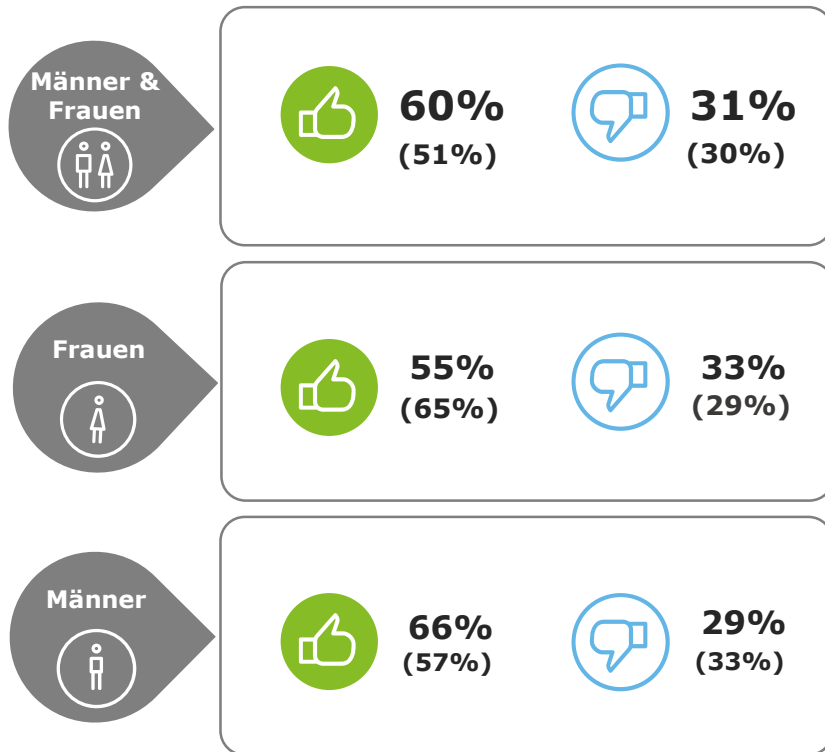
Ihr Consumer Business Team

Deloitte

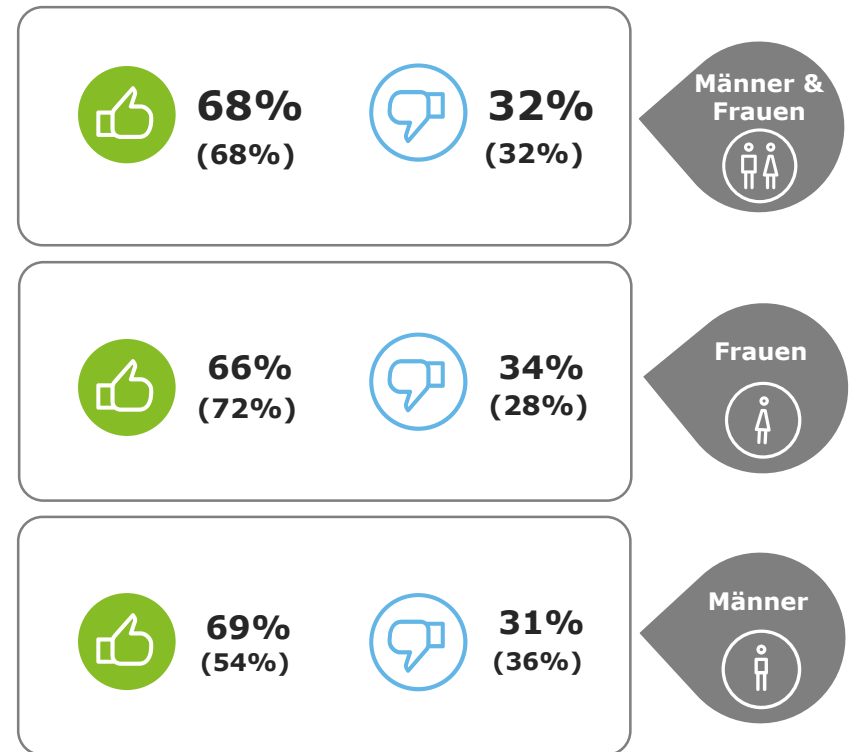
Positive Aussichten der Deutschen

Konjunktur und eigene Kaufkraft wird noch positiver bewertet als im Vorjahr

F: Wie schätzen Sie die zukünftige konjunkturelle Lage Deutschlands ein?*



F: Wie schätzen Sie Ihre Kaufkraft für 2017 ein?*

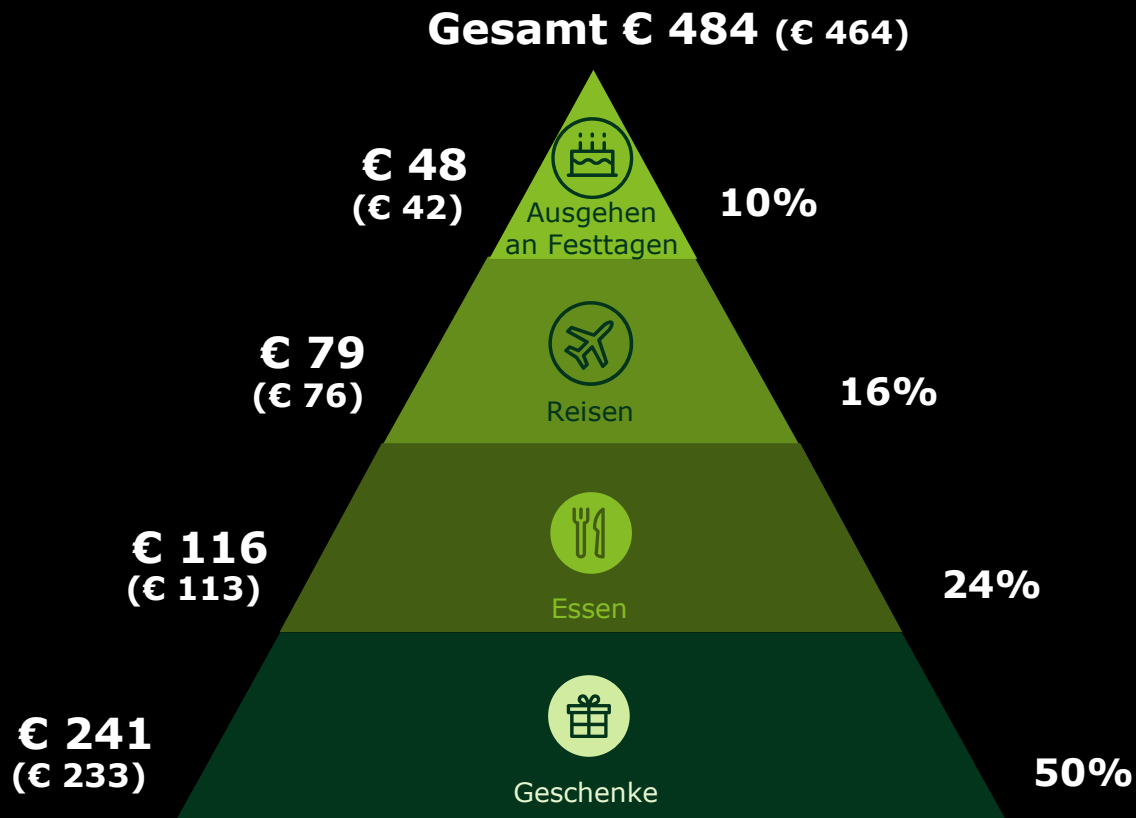


***) Vorjahreswerte in Klammern**

Ausgaben an Festtagen 2017 pro Haushalt

Mit geplanten 484€ will man 4% mehr als im Vorjahr für Geschenke, Essen und Reisen ausgeben

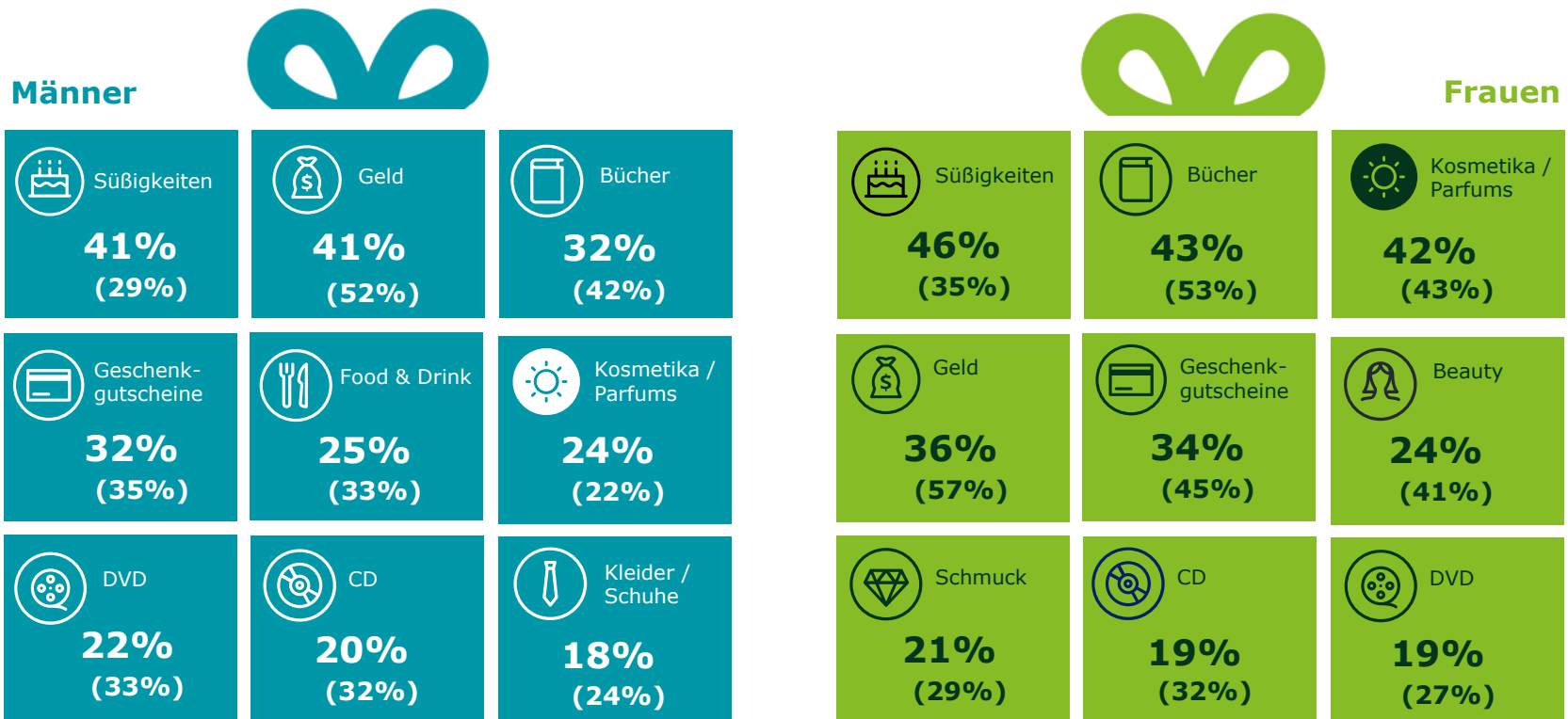
F: Wie viel wird Ihr Haushalt 2017 für die Festtage ausgeben?*



***) Vorjahreswerte in Klammern**

Die beliebtesten Geschenk wünsche der Deutschen - Süßigkeiten haben in diesem Jahr Geldgeschenke und Bücher in der Beliebtheitsskala der Wünsche abgelöst

F: Was wünschen Sie sich 2017 zu Weihnachten?* (Mehrfachnennungen möglich)

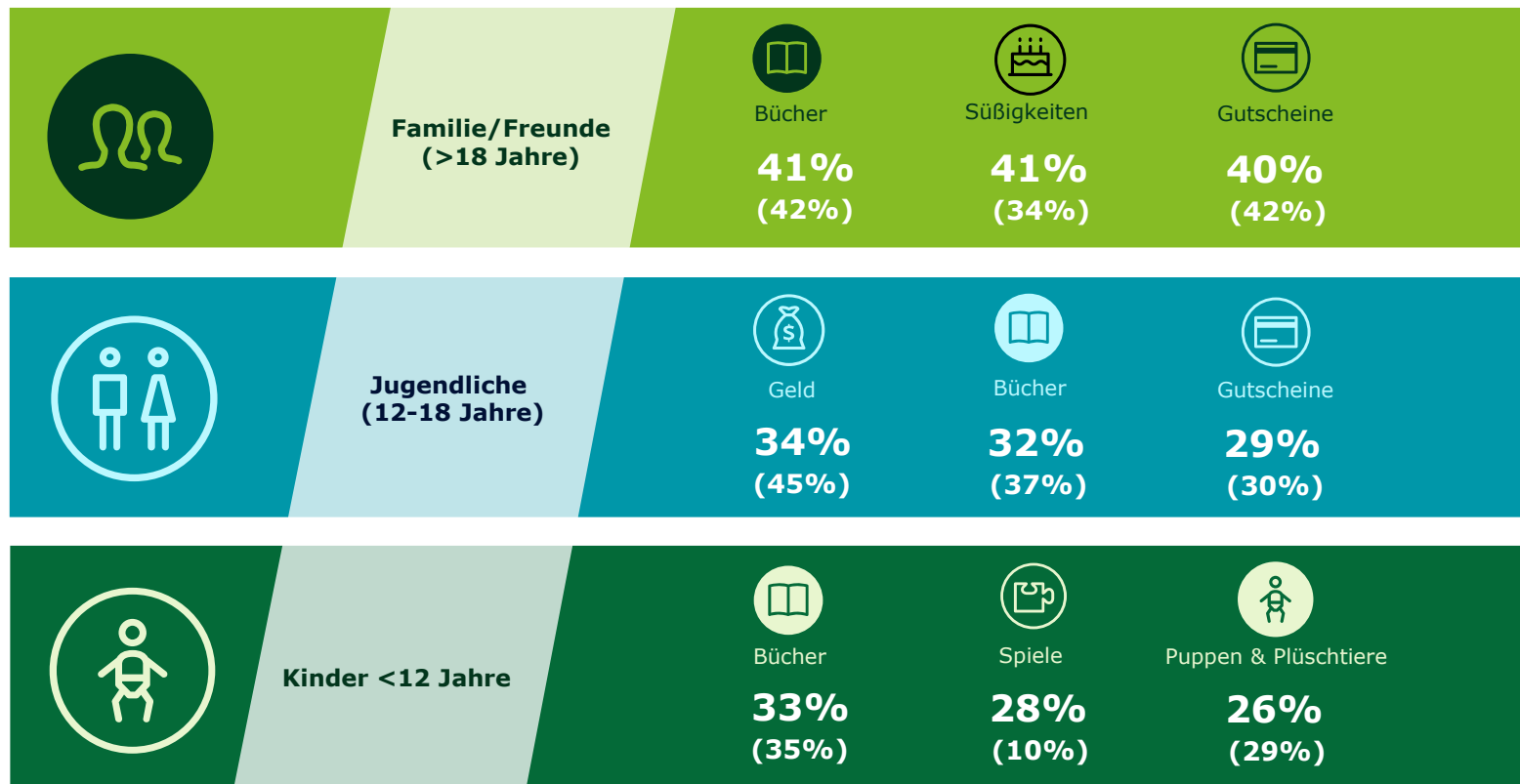


***) Vorjahreswerte in Klammern**

Geschenkideen nach Altersgruppen

Bücher stehen nach wie vor hoch im Kurs und treffen damit auch die Wünsche der zu Beschenkenden

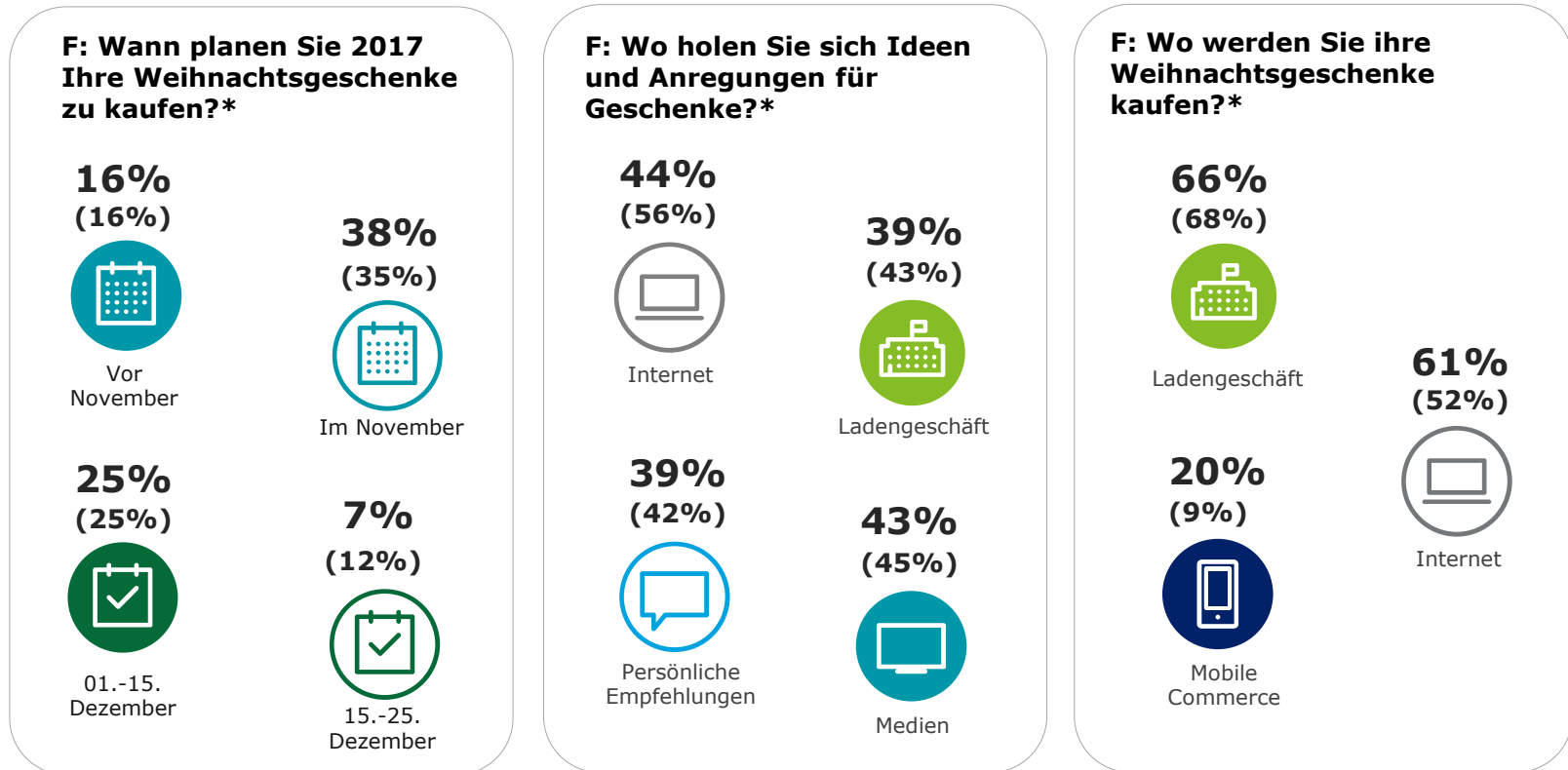
F: Was planen Sie 2017 folgenden Personen zu schenken?*



*) **Vorjahreswerte in Klammern**

Deutsche kaufen unverändert früh Geschenke

Am liebsten im Ladengeschäft, vermehrt aber auch online – insbesondere der Kanal Mobil Commerce wächst stark

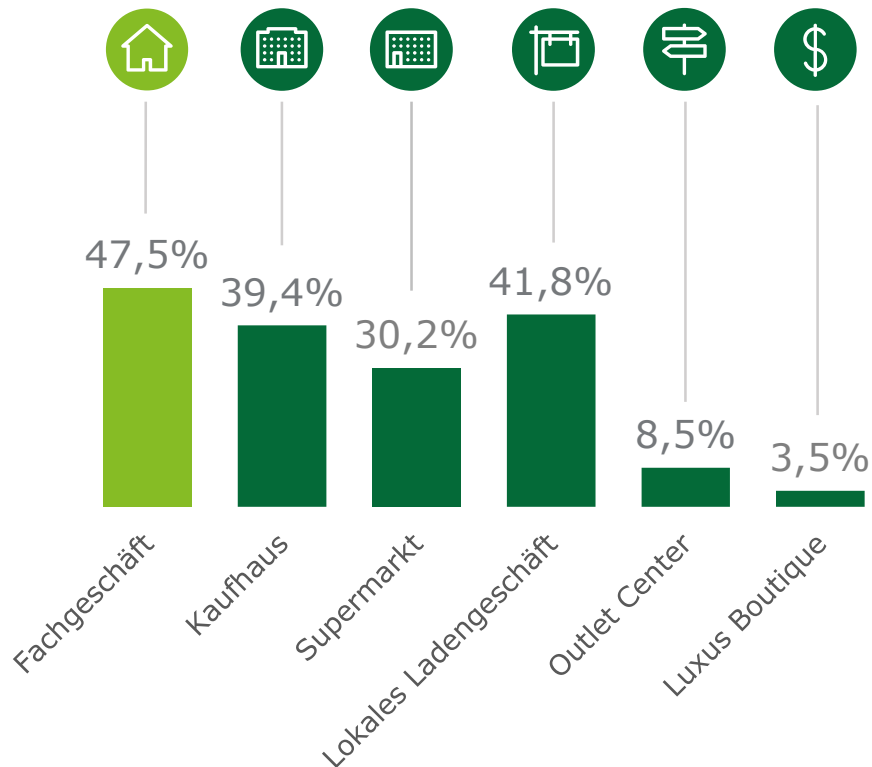


*) **Vorjahreswerte in Klammern**

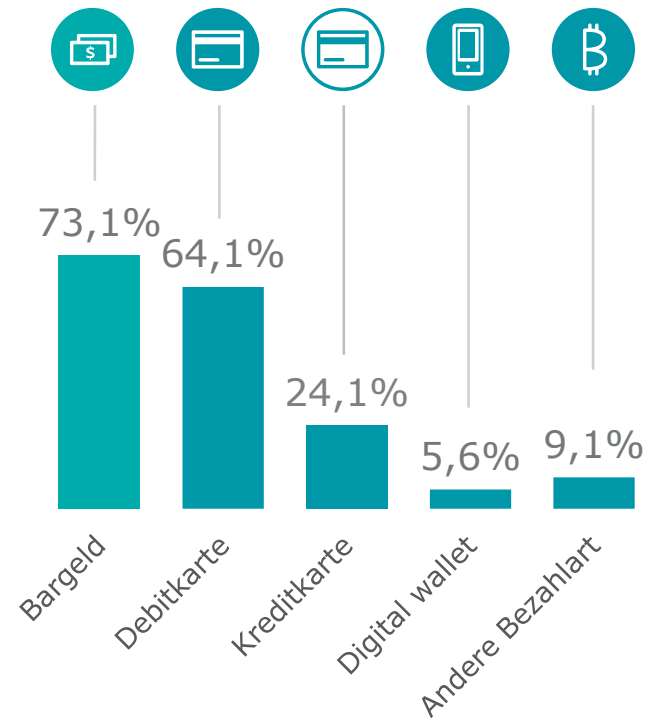
Geschenke werden überwiegend im Fachgeschäft gekauft

Mit Bargeld zahlen die Deutschen immer noch am liebsten

F: Sie planen Ihre Weihnachtsgeschenke in einem Ladengeschäft zu kaufen. Wo werden Sie sie kaufen?*



F: Welche Zahlungsmethode verwenden Sie beim Kaufen Ihrer Geschenke in einem Ladengeschäft?



***) Vorjahreswerte in Klammern**

Ladengeschäft und Onlinehandel - Unterschiedliche Kundenerwartungen

F: Welche Ihrer Bedürfnisse beim Einkauf werden besonders gut in einem Ladengeschäft erfüllt?*



84%
(84%)

Kompetente
Beratung



74%
(80%)

Sofortiger Erhalt
der Ware



73%
(72%)

Kundendienst



73%
(76%)

Schutz
persönlicher
Daten



57%
(80%)

Spaß beim
Einkauf



53%
(66%)

Austausch und
Rückgabe

F: Welche Ihrer Bedürfnisse beim Einkauf werden besonders gut in einem Onlinehandel erfüllt?*



81%
(75%)

Einkauf jederzeit
möglich



77%
(74%)

Lieferservice



73%
(71%)

Schneller
Preisvergleich



72%
(67%)

Große
Auswahl



71%
(69%)

Geringer
Zeitaufwand



71%
(69%)

Einfaches Finden
von Produkten

***) Vorjahreswerte in Klammern**

Günstigere Preise als Favorit für verbessertes Einkaufserlebnis

Der Kundenservice spielt dabei auch eine sehr wichtige Rolle

F: In welche der folgenden Bereiche sollten Händler investieren, um ihr persönliches Einkaufserlebnis zu verbessern?

Niedrigere Preise

1

Austausch und Rückgabe

2

Schneller Lieferservice

3

Verlängerte Öffnungszeiten

4

Verbesserung der Kundenbeziehung

5

Umweltfreundlichkeit

6

Übertragung der Vorteile des Ladengeschäfts auf Onlinehandel

7

Verkaufsfördernde Warenpräsentation

8

Bessere Verknüpfung von Online- und stationärem Handel

9

Onlinestore

10



Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), eine „private company limited by guarantee“ (Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht), ihr Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständig und unabhängig. DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Mandanten. Eine detailliertere Beschreibung von DTTL und ihren Mitgliedsunternehmen finden Sie auf www.deloitte.com/de/UeberUns.

Deloitte erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Risk Advisory, Steuerberatung, Financial Advisory und Consulting für Unternehmen und Institutionen aus allen Wirtschaftszweigen; Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsgesellschaften in mehr als 150 Ländern verbindet Deloitte herausragende Kompetenz mit erstklassigen Leistungen und unterstützt Kunden bei der Lösung ihrer komplexen unternehmerischen Herausforderungen. Making an impact that matters – für mehr als 263.900 Mitarbeiter von Deloitte ist dies gemeinsames Leitbild und individueller Anspruch zugleich.

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen, die nicht geeignet sind, den besonderen Umständen des Einzelfalls gerecht zu werden, und ist nicht dazu bestimmt, Grundlage für wirtschaftliche oder sonstige Entscheidungen zu sein. Weder die Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited, noch ihre Mitgliedsunternehmen oder deren verbundene Unternehmen (insgesamt das „Deloitte Netzwerk“) erbringen mittels dieser Veröffentlichung professionelle Beratungs- oder Dienstleistungen. Keines der Mitgliedsunternehmen des Deloitte Netzwerks ist verantwortlich für Verluste jedweder Art, die irgendjemand im Vertrauen auf diese Veröffentlichung erlitten hat.