



## **85 Prozent der Deutschen finden: Pandemie hat Kundenservice im Einzelhandel verbessert**

*85 Prozent der Deutschen finden: Pandemie hat Kundenservice im Einzelhandel verbessert*

Heidelberg, 8. Februar 2022 - Über 85 Prozent der deutschen Verbraucher sind der Ansicht, dass sich der Service und das Einkaufserlebnis im Einzelhandel seit Beginn der Pandemie verbessert haben. Und jeder fünfte Kunde plant, auch nach dem Ende der Einschränkungen ausschließlich beim Online-Einkauf zu bleiben und nicht wieder in Ladengeschäfte zurückzukehren. Dies hat eine Studie ergeben, die SAS, einer der weltweit führenden Anbieter von Lösungen für Analytics und künstliche Intelligenz (KI), von 3Gem durchführen ließ.

Dabei haben rund 15 Prozent der Befragten überhaupt erst nach Beginn der Corona-Krise angefangen, die digitalen Kanäle des Einzelhandels zu nutzen. Noch etwas höher liegt dieser Anteil im Lebensmitteleinzelhandel (17 Prozent). Offensichtlich sind die Erfahrungen damit so positiv, dass sich diese Art des Einkaufens verfestigt. Besonders geschätzt werden die schnelle Abwicklung des Kaufvorgangs und personalisierte Sonderangebote (je 17 Prozent) sowie das Fehlen von Wartezeiten im Geschäft, zum Beispiel an der Kasse (40 Prozent). Andererseits gibt auch die Hälfte der Verbraucher an, dass ihnen das Stöbern im Laden und die direkte Prüfung der Waren vor dem Kauf fehlen.

Bereitschaft zur Preisgabe von Daten steigt

Für ein positives Einkaufserlebnis sind immer mehr Kunden willens, ihre Daten mit dem Händler zu teilen. Rund 27 Prozent geben an, dass ihre Bereitschaft dazu seit Beginn der Pandemie gestiegen ist. 22 Prozent erwarten dafür aber einen spürbaren Mehrwert, etwa in Form besserer Services, ansprechenderer Angebote, von Rabatten oder anderen Incentives.

Für die Studie wurden Verbraucher in der EMEA-Region befragt, darunter 1.000 aus Deutschland. Die komplette Studie steht hier zum Download bereit.

Informationen, wie sich heute die Customer Experience nachhaltig verbessern lässt, gibt es hier .

circa 1.500 Zeichen

### **Pressekontakt**

Dr. Haffa & Partner GmbH

Frau Ingo Weber  
Karlstraße 42  
80333 München

[haffapartner.de](http://haffapartner.de)  
[postbox@haffapartner.de](mailto:postbox@haffapartner.de)

### **Firmenkontakt**

SAS Institute GmbH

Herr Thomas Maier  
In der Neckarhelle 162  
69118 Heidelberg

[https://sas.com/de\\_de/home.html](https://sas.com/de_de/home.html)  
[thomas.maier@sas.com](mailto:thomas.maier@sas.com)

SAS ist Marktführer im Bereich Analytics und mit drei Milliarden US-Dollar Umsatz einer der größten Softwarehersteller. Kunden weltweit setzen innovative Software und Services von SAS ein, um Daten in Wissen zu verwandeln und intelligente Geschäftsentscheidungen zu treffen. Seit 1976 verschafft SAS Kunden THE POWER TO KNOW.

Mit SAS entwickeln Unternehmen Strategien und setzen diese um, messen den eigenen Erfolg, gestalten ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen profitabel, steuern in Echtzeit die gesamte Organisation und erfüllen regulatorische Vorgaben.

Firmensitz der US-amerikanischen Muttergesellschaft ist Cary, North Carolina. SAS Deutschland hat seine Zentrale in Heidelberg und weitere Niederlassungen in Berlin, Frankfurt, Hamburg, und München. Weitere Informationen unter [http://www.sas.com/de\\_de/company-information.html](http://www.sas.com/de_de/company-information.html).

Anlage: Bild

