

Studie – Digitalisierung im Vertrieb (2022)

Akzeptanz von Click & Collect-Ansätzen im lokalen Lebensmitteleinzelhandel

Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften
– Hochschule Braunschweig/Wolfenbüttel
Salzdahlumer Str. 46/48 · 38302 Wolfenbüttel

Fakultät Maschinenbau · Institut für Produktionstechnik
Prof. Dr. Tobias Frenzel · Alessa Rohenkohl

Gliederung

- 1 Hintergrund und Zielsetzung
- 2 Zusammenfassung
- 3 Studiendesign und -aufbau
- 4 Ergebnisse
- 5 Fazit und Handlungsbedarf

Hintergrund und Zielsetzung

Hintergrund der Studie:

- Die Digitalisierung hat wachsenden Einfluss auf alle Lebensbereiche. Insbesondere der lokale Einzelhandel befindet sich – verstärkt durch die Corona-Pandemie – in einer Phase des Umbruchs. Der wachsende Einfluss des Internets und ein verändertes Kundenverhalten zwingen Einzelhändler dazu, auf diese Herausforderungen mit innovativen Konzepten zu reagieren.
- Click & Collect stellt eine digitale, technische Innovation im lokalen Einzelhandel dar, welche die Verzahnung von Online- und Offlinehandel ermöglicht. Eine besonders interessante Branche bildet dabei der Lebensmitteleinzelhandel, da hier im Onlinehandel ein sehr großes durchschnittliches prozentuales Wachstum zu erkennen ist.
- Vor diesem Hintergrund wird mit der vorliegenden Feldstudie eine potenzielle Click & Collect-Lösung einer lokalen Bäckerei mit mehreren Filialen (Altstadtbäckerei Richter) im Lebensmitteleinzelhandel untersucht. Im Mittelpunkt der Untersuchung steht die Akzeptanz auf Kundenseite. Sie entscheidet aus Sicht der Autor*Innen über Erfolg oder Misserfolg eines neuen Service.

Ziel der Studie ist es, vor diesem Hintergrund folgende Kern-Fragen zu beantworten:

- Wie ist das Bewusstsein und das Interesse an Click & Collect-Konzepten im Lebensmitteleinzelhandel auf Kundenseite ausgeprägt?
- Welchen Einfluss haben Benutzermerkmale auf die Akzeptanz von Click & Collect-Konzepten?
- Welche Rolle spielen die wahrgenommene Nützlichkeit oder die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit bei der Akzeptanz?
- Wie könnten potenzielle Zielgruppen für lokale Click & Collect-Konzepte aussehen?

Als Stichprobe wurden n = 681 Fragebögen ausgewertet.

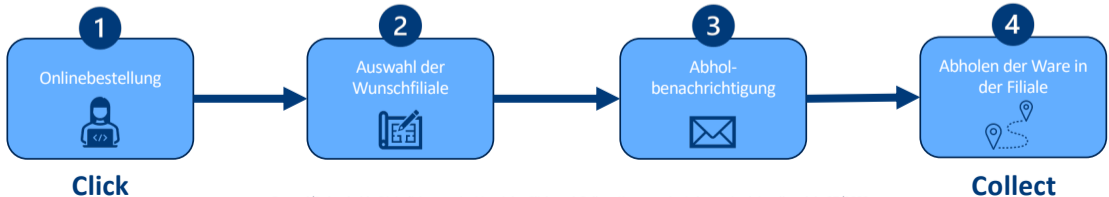
Click & Collect-Ansätze

Definition Click & Collect

Der Click & Collect-Vertrieb beschreibt im Allgemeinen die Möglichkeit, Produkte im Internet zu bestellen und im Einzelhandelsgeschäft abzuholen. So wird bei Click & Collect eine Bestellung nicht an eine Kundenadresse geliefert, sondern in einem stationären Einzelhandelsgeschäft bereitgestellt und dort vom Kunden abgeholt. Für den Kunden ergibt sich u.a. der Vorteil, dass er das gewünschte Produkt zum Zeitpunkt des Besuchs des lokalen Geschäfts sicher vorfindet. Dem regionalen Unternehmen eröffnet es einen zusätzlichen Kundenkontaktkanal und damit zusätzliche Vertriebsmöglichkeiten, insbesondere im Wettbewerb mit Onlineanbietern.

Funktionsweise Click & Collect

Click & Collect besteht grundsätzlich aus vier Schritten. Zunächst wird ein Produkt online, häufig über einen Online-Shop, bestellt („Click“). Im zweiten Schritt wird die Wunschfiliale ausgewählt, an welche das bestellte Produkt geliefert werden soll. Im dritten Schritt erfolgt eine Abholbenachrichtigung des Unternehmens, damit der Kunde sein bestelltes Produkt im vierten Schritt in der Filiale am Abholpunkt abholen („Collect“) kann.



Kontakt / Hinweis

Der vorliegende Berichtsband gibt einen Überblick über die zentralen Ergebnisse der im Sommer 2021 durchgeführten Befragung zum Thema „Akzeptanz von Click & Collect-Ansätzen im lokalen Lebensmitteleinzelhandel“.

Bei Fragen erreichen Sie den Autor wie folgt:



Prof. Dr. Tobias Frenzel

Ostfalia Hochschule
für angewandte Wissenschaften
Salzdahlumer Straße 46/48
38302 Wolfenbüttel, Germany

Tel.: +49 (0) 5331/ 939-45660
t.frenzel@ostfalia.de



Alessa Rohenkohl

B. Eng.
Wirtschaftsingenieurwesen

Hinweis für Quellenangaben:

Frenzel, T.; Rohenkohl, A. (2022): Digitalisierung im Vertrieb: Akzeptanz von Click & Collect-Ansätzen im lokalen Lebensmitteleinzelhandel, Wolfenbüttel 2022.

Gliederung

- 1 Hintergrund und Zielsetzung
- 2 Zusammenfassung
- 3 Studiendesign und -aufbau
- 4 Ergebnisse
- 5 Fazit und Handlungsbedarf

Zusammenfassung

Merkmale der Befragten und Untersuchungsobjekt

- An der Befragung nahmen $n=1.249$ Personen teil. Ausgewertet wurden **$n = 681$** vollständig ausgefüllte Fragebögen.
- Die Studie beinhaltet nur Antworten von Personen aus dem Einzugsgebiet der „Altstadtbäckerei Richter“ in den Ortschaften Braunschweig, Wolfenbüttel, Salzgitter und der Samtgemeinde Elm-Asse. Nur diese Teilnehmer können einen potenziellen Click & Collect-Service sinnvoll nutzen.
- Die Stichprobe umfasst eher jüngere Personen (61% im Altersbereich 14-39 Jahre).
- 60% der Befragten gaben an berufstätig zu sein, 31% sind Student*Innen.
- Untersuchungsobjekt war ein potenzielles Click & Collect-Konzept der lokalen Bäckerei „Altstadtbäckerei Richter“.

Ziel der Studie war es, folgende vier Kern-Fragen zu beantworten:

- Wie ist das Bewusstsein und das Interesse an Click & Collect-Konzepten auf Kundenseite im Lebensmitteleinzelhandel ausgeprägt?
- Welchen Einfluss haben Benutzermerkmale auf die Akzeptanz von Click & Collect-Konzepten?
- Welche Rolle spielen die wahrgenommene Nützlichkeit oder die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit bei der Akzeptanz?
- Wie könnten potenzielle Zielgruppen für lokale Click & Collect-Konzepte aussehen?

Die Studienergebnisse zeichnen entlang der vier Kernfragen das nachfolgende Bild.

Zusammenfassung

Hohes Interesse an lokalen Click & Collect-Konzepten lässt auf breite Akzeptanz schließen

Den Befragten sind Click & Collect-Konzepte allgemein geläufig. Sie äußern ein hohes Interesse an möglichen lokalen digitalen Click & Collect-Konzepten:

- 85% der Befragten geben an, dass sie den Ansatz von Click & Collect-Konzepten bereits kennen.
- 72% geben an, dass Sie Interesse an dem skizzierten Click & Collect-Service der lokalen Bäckerei haben. Diese Personen gelten im Rahmen der Studie als Akzeptierer eines lokalen Click & Collect-Konzepts im lokalen Lebensmitteleinzelhandel (positive Einstellungsakzeptanz).
- 55% der befragten Personen haben bereits Click & Collect-Services genutzt. Bei der Mehrheit der Befragten liegt damit eine positive Handlungsakzeptanz für dieses Konzept des digitalen Vertriebs vor.

Akzeptierer von Click & Collect-Konzepten sind berufstätig und wollen Zeit sparen

Folgende Benutzermerkmale kennzeichnen Personen, die eine lokale Click & Collect-Lösung akzeptieren:

- Sie sind eher berufstätig und vor allem in der Altersgruppe 30 bis 39 Jahre zu finden (sozio-ökonomische Merkmale).
- Akzeptierer haben eine geringere Erlebnisorientierung beim Einkauf und möchten vor allem Zeit sparen. Ein persönliches Beratungsgespräch ist für Sie nicht so bedeutend (psychografische Merkmale).
- Im Hinblick auf das Kaufverhalten kaufen Akzeptierer eher am Wochenende und haben auch mehr Erfahrung mit anderen Click & Collect-Konzepten als Nicht-Akzeptierer.

Zusammenfassung

Akzeptierer nehmen eher Vorteile wahr und schätzen Risiken geringer ein

Den Befragten wurden unterschiedliche Merkmale des relativen Vorteils, des wahrgenommenen Risikos sowie der wahrgenommenen Nützlichkeit vorgelegt und um Einschätzung gebeten:

- Akzeptierer bewerten vor allem die relativen Vorteile wie „Zeit sparen bei der Abholung“, „Möglichkeit große Mengen vorzubestellen“ oder das „Wunschprodukt zu sichern“ positiv.
- Mögliche Risiken, wie z.B. „beschädigte Ware“ zu erhalten oder den „Verlust von Spontaneität“ werden von Akzeptierern als nicht so bedeutsam wahrgenommen.
- Für die Ausgestaltung eines Click & Collect-Services werden von potenziellen Akzeptierern das Angebot einer passenden App, eine Smartphone-kompatible Lösung sowie die Bereitstellung eines Kundenkontos positiv bewertet.

Zwei potenzielle Zielgruppen für lokale Click & Collect-Lösungen wurden identifiziert

- Zielgruppe 1: Wochenendeinkäufer. Kunden die am Wochenende einkaufen zeichnen sich durch ein hohes Akzeptanzpotenzial aus. Es sind vor allem jüngere Zielgruppen mit geringem Interesse an persönlicher Bedienung/Beratung.
- Zielgruppe 2: Berufstätige Convenience-Käufer. Es sind vor allem Kunden zwischen 30 und 40 Jahren, die die Zeitersparnis schätzen. Mit 87% hat diese Zielgruppe einen sehr hohen Anteil an Akzeptierern.

Gliederung

- 1 Hintergrund und Zielsetzung
- 2 Zusammenfassung
- 3 Studiendesign und -aufbau
- 4 Ergebnisse
- 5 Fazit und Handlungsbedarf

Studiendesign und -aufbau

Über das Studienkonzept

Gegenstand der Studie war die Betrachtung der Akzeptanz von Click & Collect-Konzepten auf Kundenseite im lokalen Lebensmitteleinzelhandel (LEH):

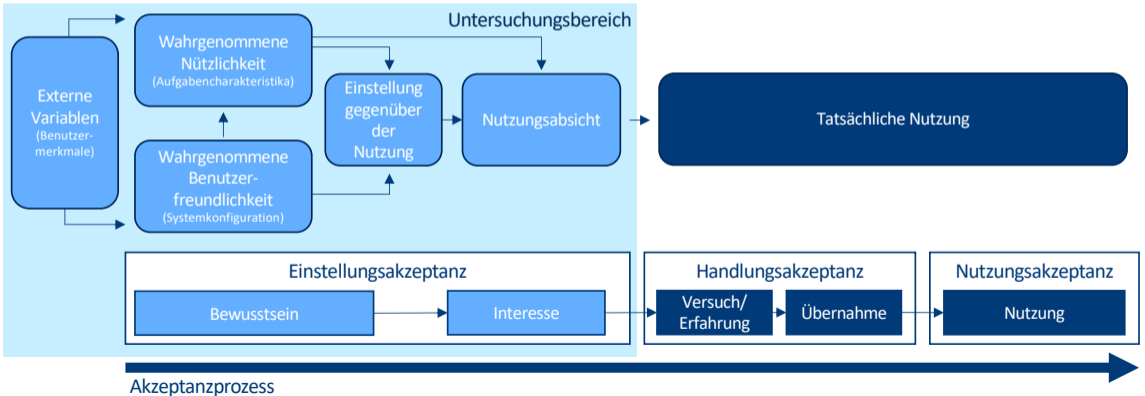
- Wie ist das Bewusstsein und das Interesse an Click & Collect-Konzepten im Lebensmitteleinzelhandel auf Kundenseite ausgeprägt?
- Welchen Einfluss haben Benutzermerkmale auf die Akzeptanz von Click & Collect-Konzepten?
- Welche Rolle spielen die wahrgenommene Nützlichkeit oder die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit bei der Akzeptanz?
- Wie könnten potenzielle Zielgruppen für lokale Click & Collect-Konzepte aussehen?

Studiendurchführung

- Erarbeitung von Fragebogeninhalten durch Prof. Dr. Tobias Frenzel und Alessa Rohenkohl.
- Befragungszielgruppe waren lokale Kunden des Lebensmitteleinzelhandels in den Ortschaften Braunschweig, Wolfenbüttel, Salzgitter und der Samtgemeinde Elm-Asse. Die Teilnehmer der Befragung stammen aufgrund der Online-Befragung aus ganz Deutschland.
- Die Ansprache der Kunden erfolgte über Mitteilungen in der lokalen Presse, über direkte Kundenansprache im lokalen Lebensmitteleinzelhandel und über einen E-Mail-Verteiler der Ostfalia Hochschule.
- Die Befragung wurde online vom 21. Juni – 12. Juli 2021 und offline vom 8. – 11. Juli 2021 durchgeführt.
- An der Befragung nahmen $n=1.249$ Personen teil. Ausgewertet wurden **$n = 681$** vollständig ausgefüllte Fragebögen.

Methodischer Bezugsrahmen: Akzeptanzmodell

Auf Basis klassischer Akzeptanzmodelle nach Degenhardt (1986), Davis (1989) und Kollmann (1998) wurde ein für die vorliegende Untersuchung geeignetes Modell entwickelt. Da eine potenzielle Click & Collect-Lösung im Fokus steht, ist es das Ziel dieser Studie die sogenannte Einstellungsakzeptanz zu erforschen: Es wird die Einstellung gegenüber der Nutzung sowie die Nutzungsabsicht und die damit verbundenen Einflussfaktoren untersucht.



Untersuchungsobjekt: Click & Collect-Lösung für eine lokale Bäckerei (Lebensmitteleinzelhandel)

Überprüfung der Akzeptanz im Rahmen eines Konzepttests

Den Befragten wurde das Konzept des Click & Collect-Verkaufs vor dem Start des Online-Fragebogens kurz schriftlich erläutert. Es wurde erklärt, dass es um das Thema „Brötchen bestellen über das Internet“ geht. Der Click & Collect-Prozess wurde dabei folgendermaßen dargestellt:

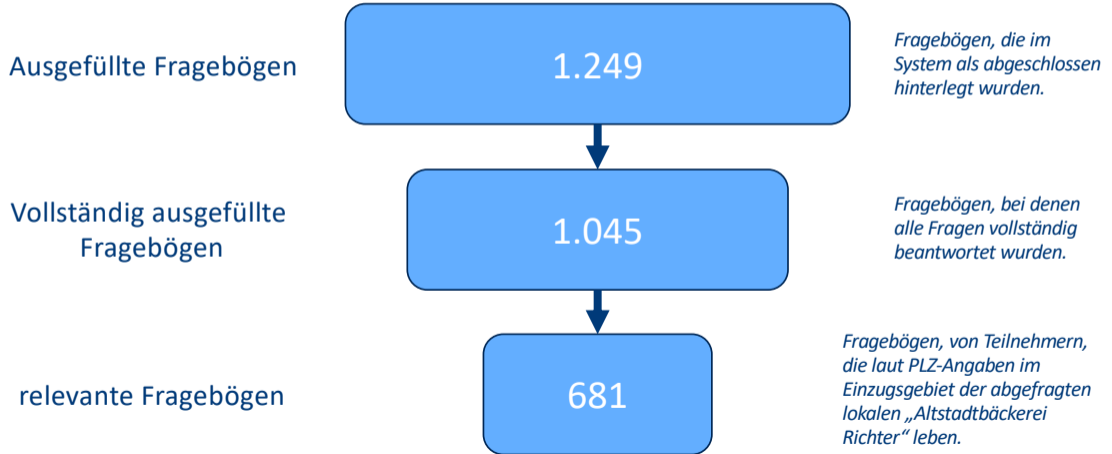
„Wie funktioniert ein Click & Collect-Service?“

So geht's:

1. Gewünschte Produkte auswählen.
2. Gewünschte Filiale, in der die Produkte abgeholt werden sollen, auswählen.
3. Gewünschtes Abholdatum und Abholuhrzeit auswählen.
4. Bestellung online bezahlen und Bestellung abschließen
5. Benachrichtigung erhalten, dass bestellte Produkte abholbereit sind.
6. Produkte bequem am Ausgabefenster ohne Warten abholen.“



Stichprobe: Nur potenzielle Kunden, die eine lokale Filiale der untersuchten Bäckerei in erreichbarer Nähe haben, wurden im Rahmen der Auswertung berücksichtigt.



Gliederung

- 1 Hintergrund und Zielsetzung
- 2 Zusammenfassung
- 3 Studiendesign und -aufbau
- 4 Ergebnisse
- 5 Fazit und Handlungsbedarf

Ergebnisse - Inhalte des Fragebogens

1 Merkmale der Befragten

2 Bewusstsein und Interesse an Click & Collect-Konzepten

3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

5 Potenzielle Zielgruppen für lokale Click & Collect-Konzepte

Ergebnisse - Inhalte des Fragebogens

1 Merkmale der Befragten

2 Bewusstsein und Interesse an Click & Collect-Konzepten

3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

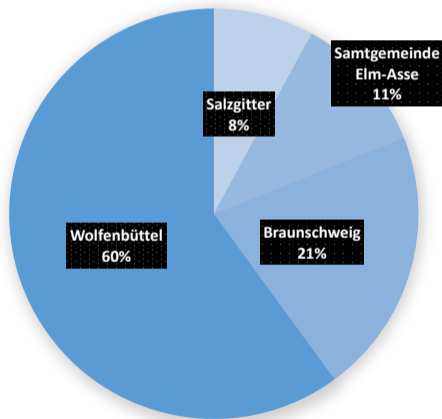
4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

5 Potenzielle Zielgruppen für lokale Click & Collect-Konzepte

1 Merkmale der Befragten

Frage: Bitte geben Sie die Postleitzahl Ihres aktuellen Wohnorts an.

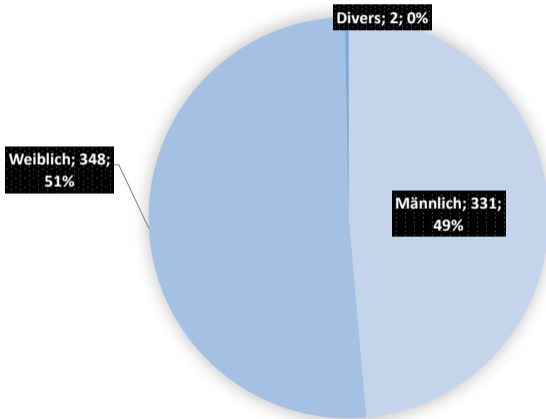
[n = 681]



1 Merkmale der Befragten

Frage: Bitte wählen Sie Ihr Geschlecht aus.

[n = 681]

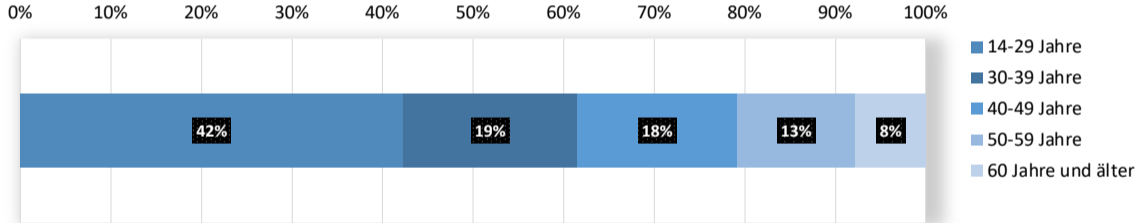




1 Merkmale der Befragten

Frage: Bitte geben Sie Ihr Alter in Jahren an.

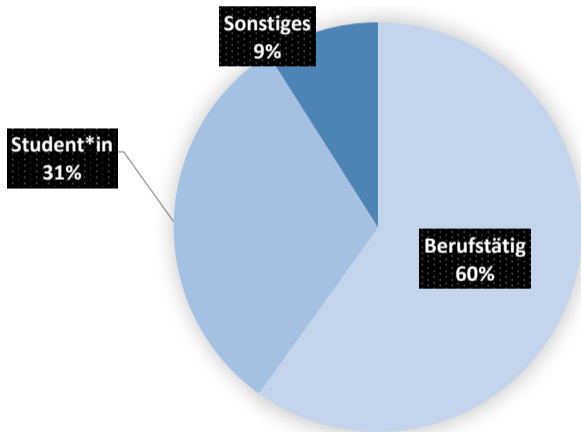
[n = 681]



1 Merkmale der Befragten

Frage: Bitte wählen Sie Ihre derzeitige Tätigkeit aus.

[n = 681]



Ergebnisse - Inhalte des Fragebogens

1 Merkmale der Befragten

2 Bewusstsein und Interesse an Click & Collect-Konzepten

3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

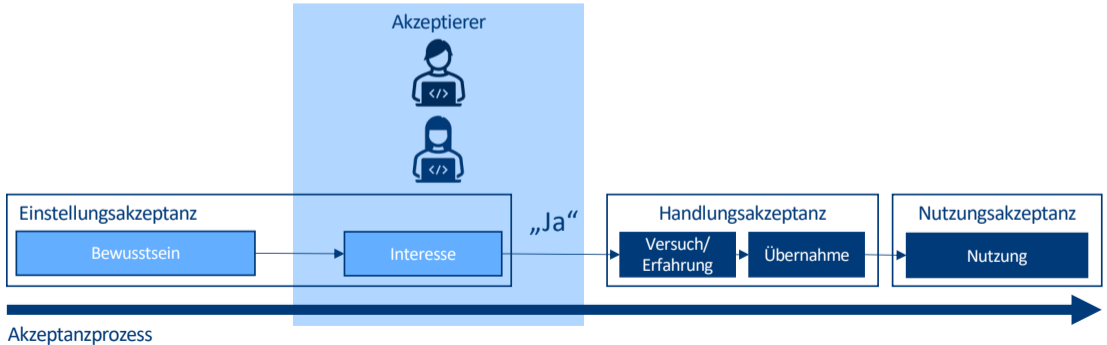
4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

5 Potenzielle Zielgruppen für lokale Click & Collect-Konzepte

2 Bewusstsein und Interesse an Click & Collect-Konzepten

Hinweis: Was ist Akzeptanz?

Im Mittelpunkt der vorliegenden Studie steht die sogenannte „Einstellungsakzeptanz“. Als Akzeptierer gelten diejenigen Befragten, die Interesse an der skizzierten Click & Collect-Lösung einer lokalen Bäckerei äußern.

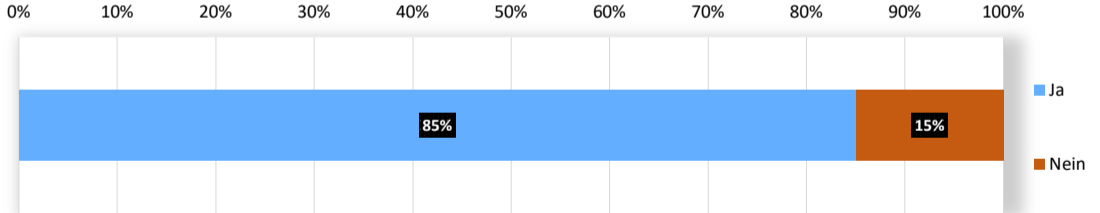


2 Bewusstsein und Interesse an Click & Collect-Konzepten

Frage: War Ihnen schon vor dieser Umfrage Click & Collect bekannt?

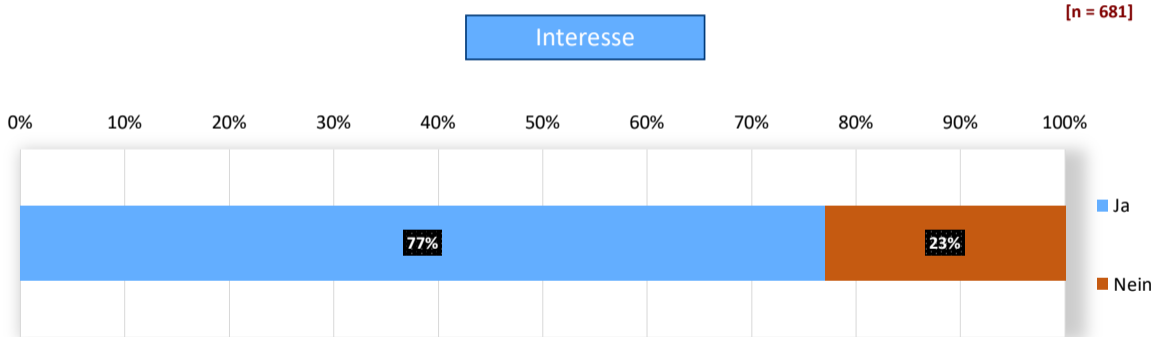
[n = 681]

Bewusstsein







2 Bewusstsein und Interesse an Click & Collect-Konzepten

Frage: Können Sie sich grundsätzlich vorstellen einen Click & Collect - Service von Richters Altstadt-Bäckerei in Zukunft zu nutzen?



2 Bewusstsein und Interesse an Click & Collect-Konzepten

Akzeptierer vs. Nicht-Akzeptierer für einen Click-und-Collect-Service einer lokalen Bäckerei

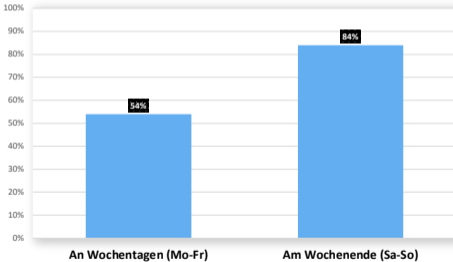
Interesse		Bewusstsein	
		Ja	Nein
Bewusstsein	Ja	Akzeptierer Typ 1 445 (65,4%) 	Nicht-Akzeptierer Typ 1 131 (19,2%) 
	Nein	Akzeptierer Typ 2 83 (12,2%) 	Nicht-Akzeptierer Typ 2 22 (3,2%) 

[n = 681]

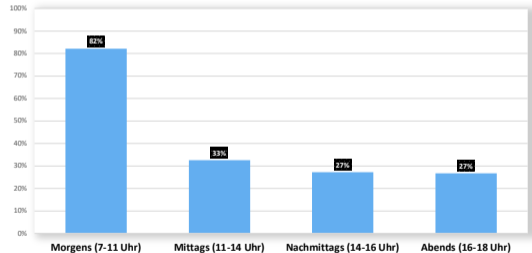
2 Bewusstsein und Interesse an Click & Collect-Konzepten Spezifische Interessen der Akzeptierer

[n = 528 (Akzeptierer Typ 1 und Typ 2)]

Frage: Wann würden Sie einen Click & Collect-Service von einer lokalen Bäckerei nutzen?
(Mehrfachantworten möglich)



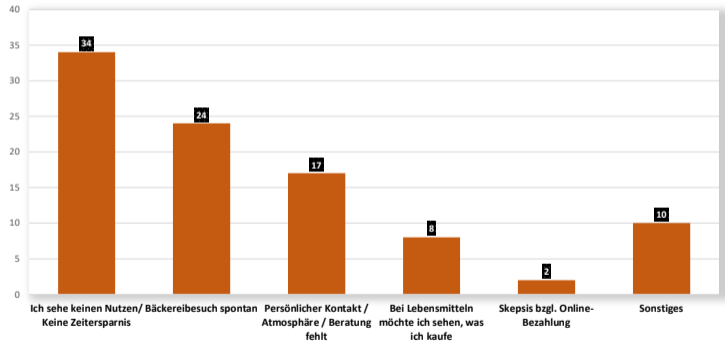
Frage: Zu welchen Uhrzeiten würden Sie einen Click & Collect-Service nutzen?
(Mehrfachantworten möglich)



2 Bewusstsein und Interesse an Click & Collect-Konzepten **Ablehnung/Desinteresse der Nicht-Akzeptierer**

[n = 153 (Nicht-Akzeptierer Typ 1 und Typ 2)]

Frage: Warum können Sie sich nicht vorstellen, einen Click & Collect-Service einer lokalen Bäckerei zu nutzen?
(Thematische Zusammenfassung offen formulierter Antworten; Keine Antworten möglich)



Ergebnisse - Inhalte des Fragebogens

1 Merkmale der Befragten

2 Bewusstsein und Interesse an Click & Collect-Konzepten

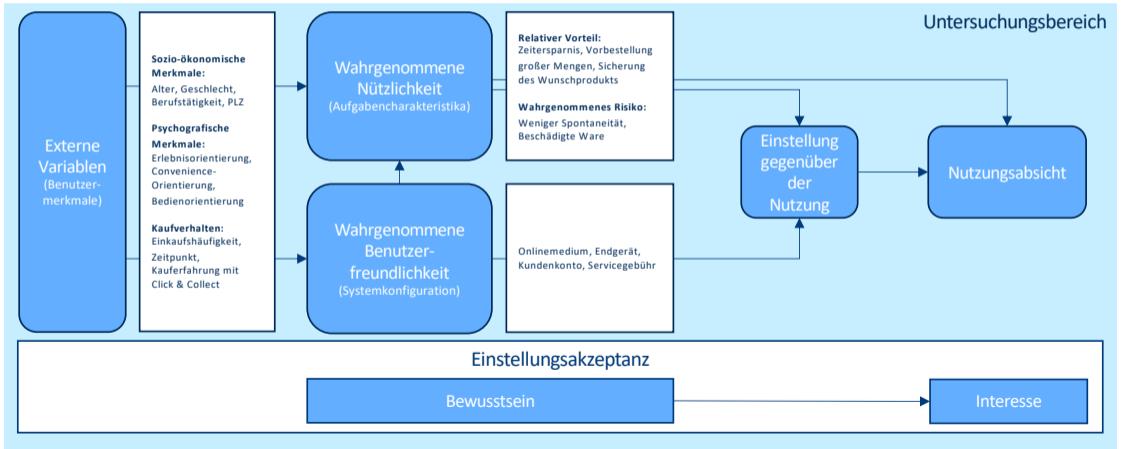
3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

5 Potenzielle Zielgruppen für lokale Click & Collect-Konzepte

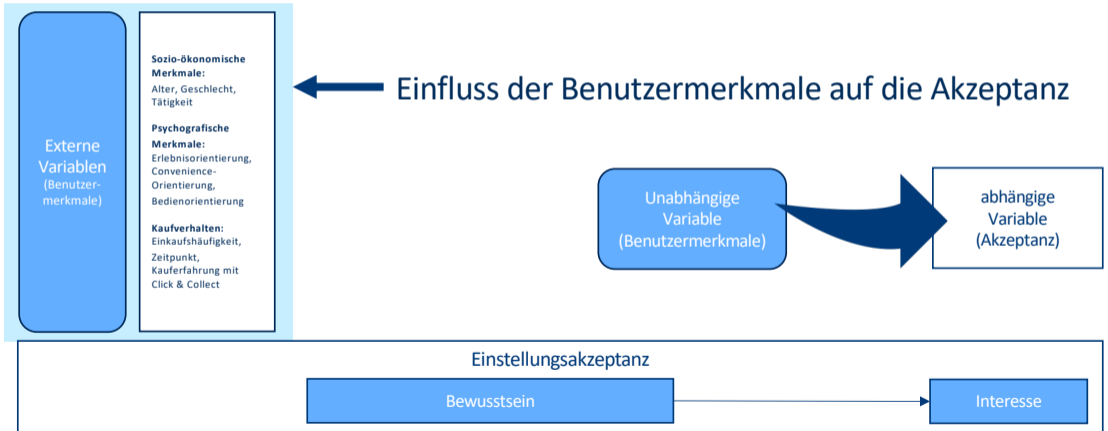
3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

Überprüfte Einflussfaktoren der Akzeptanz von Click & Collect-Lösungen einer lokalen Bäckerei



3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

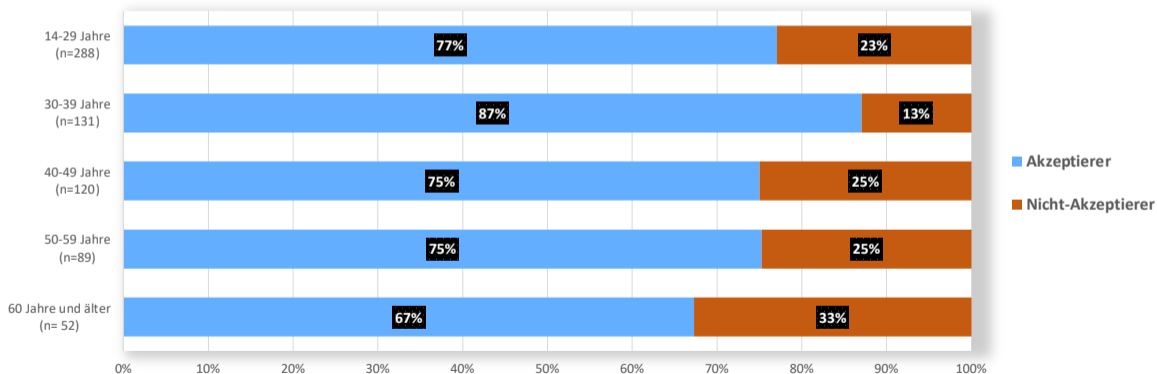
Überprüfte Einflussfaktoren der Akzeptanz von Click & Collect-Lösungen einer lokalen Bäckerei



3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

Sozio-ökonomische Merkmale (Alter): Die Altersklasse der 30- bis 39-Jährigen weist das höchste Akzeptanzpotenzial auf.

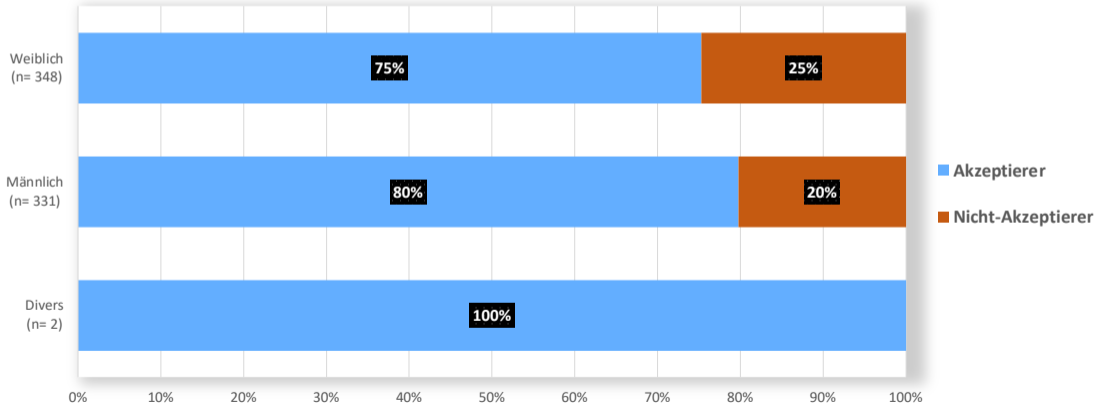
[n = 681]



3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

Sozio-ökonomische Merkmale: Das **Geschlecht** hat keinen Einfluss auf die Akzeptanz.

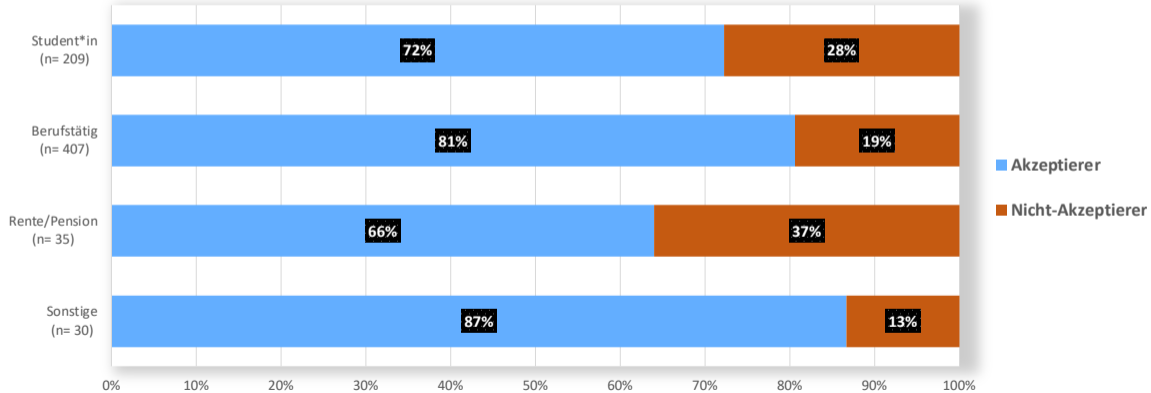
[n = 681]



3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

Sozio-ökonomische Merkmale (Tätigkeit): Berufstätige weisen sehr hohes Akzeptanzpotenzial auf.

[n = 681]



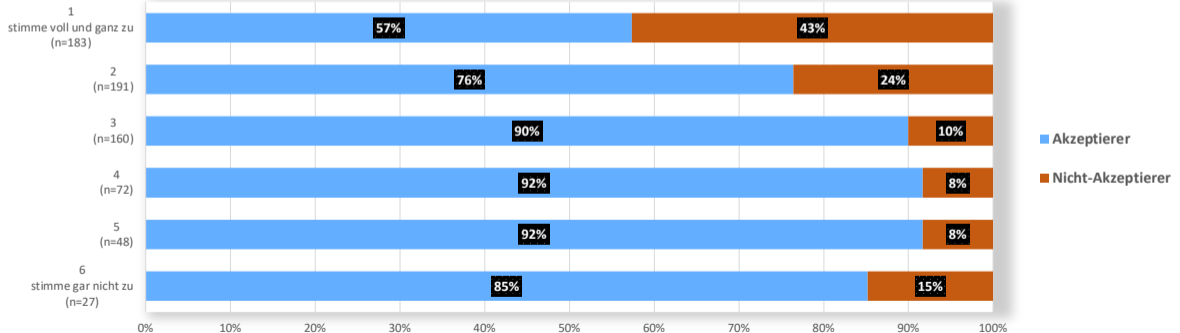
3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

Psychografische Merkmale: Eine hohe **Erlebnisorientierung** beeinflusst die Akzeptanz negativ.

[n = 681]

Frage: „Ich möchte handwerkliche Backwaren, die ich einkaufe, vorab sehen und riechen können.“

Bitte bewerten Sie, inwiefern Sie dieser Aussage zustimmen. (1 = stimme voll und ganz zu 6 = stimme gar nicht zu)



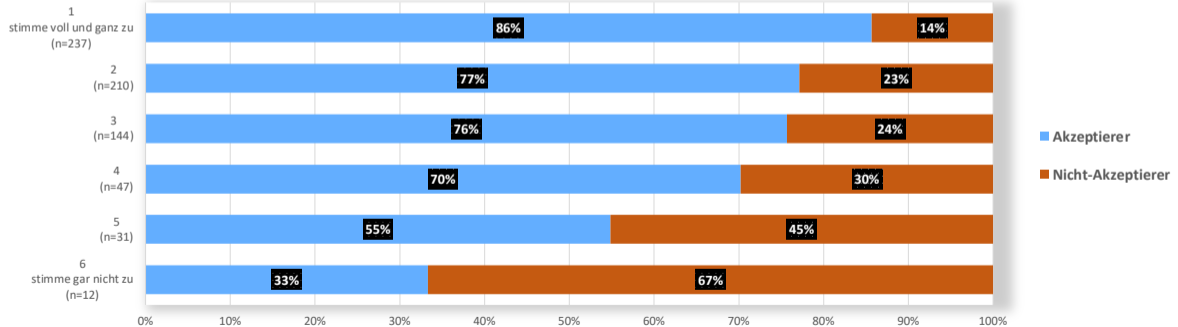
3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

Psychografische Merkmale: Eine hohe **Convenienceorientierung** beeinflusst die Akzeptanz positiv.

[n = 681]

Frage: „Ich möchte möglichst wenig Zeit für den Einkauf von Backwaren aufwenden.“

Bitte bewerten Sie, inwiefern Sie dieser Aussage zustimmen. (1 = stimme voll und ganz zu 6 = stimme gar nicht zu)



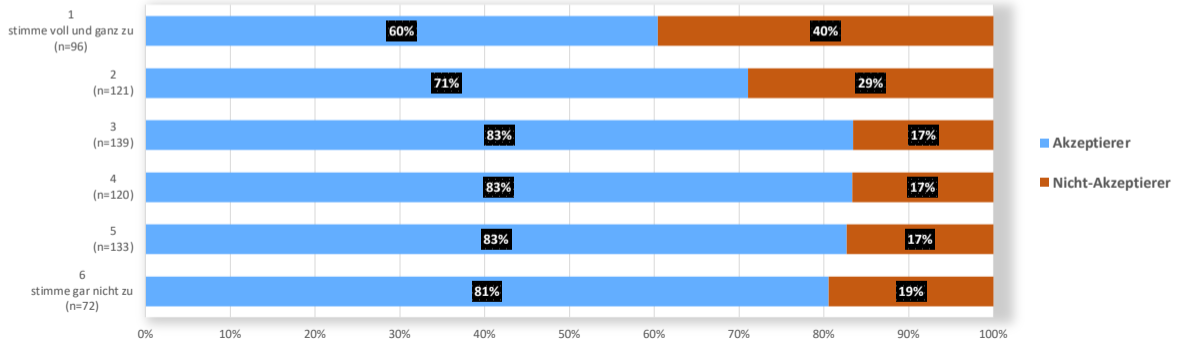
3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

Psychografische Merkmale: Eine hohe **Bedienorientierung** beeinflusst die Akzeptanz negativ.

[n = 681]

Frage: „Mir ist das persönliche Verkaufsgespräch und die Beratung besonders wichtig.“

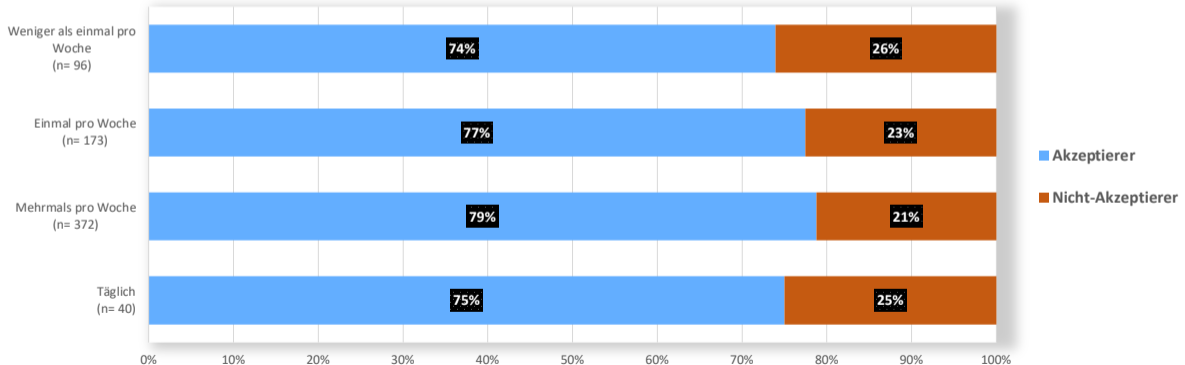
Bitte bewerten Sie, inwiefern Sie dieser Aussage zustimmen. (1 = stimme voll und ganz zu 6 = stimme gar nicht zu)



3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz Einkaufsverhalten: Die **Einkaufshäufigkeit** hat keinen Einfluss auf die Akzeptanz.

[n = 681]

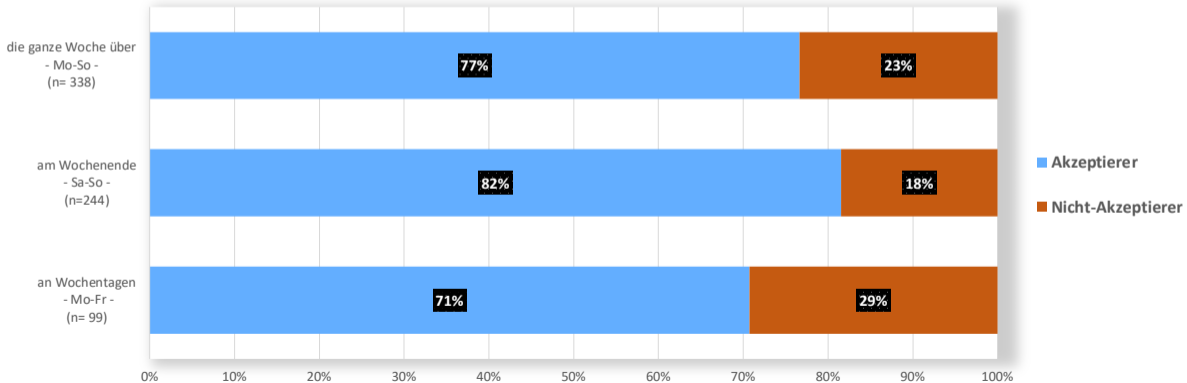
Frage: Bitte schätzen Sie ungefähr, wie oft Sie durchschnittlich pro Woche Backwaren einkaufen.



3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz Einkaufsverhalten: Der **Einkaufszeitpunkt** “am Wochenende” hat das höchste Akzeptanzpotenzial

[n = 681]

Frage: Bitte geben Sie an, wann Sie eher Backwaren einkaufen.

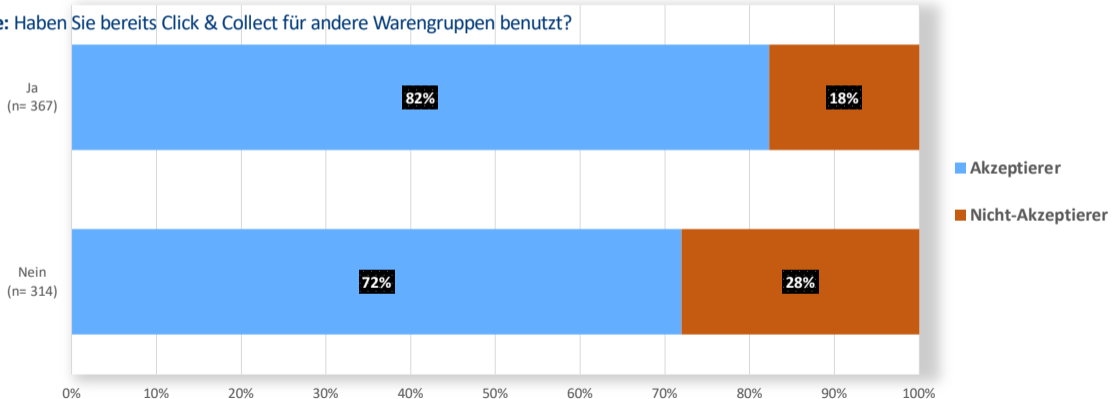


3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

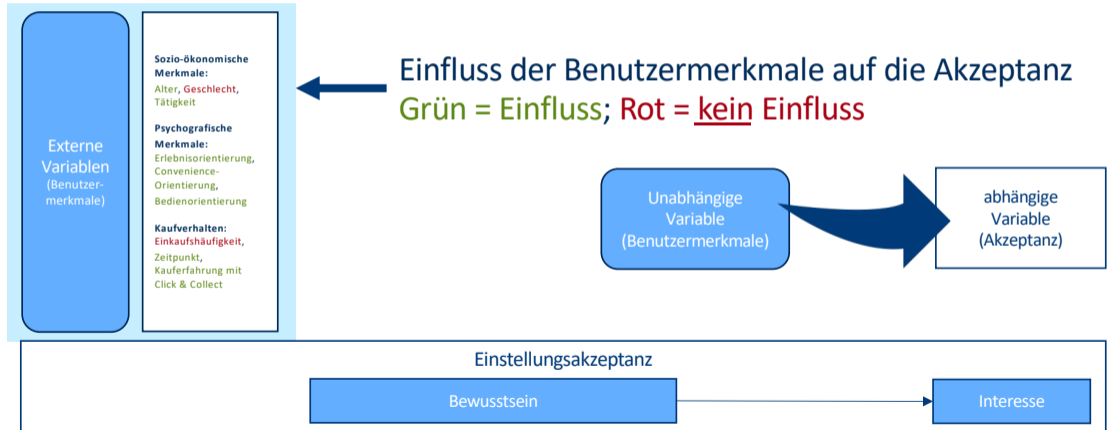
Einkaufsverhalten: Wenn Teilnehmer bereits **Kaufverfahrung** mit Click & Collect haben, beeinflusst dies die Akzeptanz positiv

[n = 681]

Frage: Haben Sie bereits Click & Collect für andere Warengruppen benutzt?



3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz Überprüfte Einflussfaktoren der Akzeptanz von Click & Collect-Lösungen einer lokalen Bäckerei



Ergebnisse - Inhalte des Fragebogens

1 Merkmale der Befragten

2 Bewusstsein und Interesse an Click & Collect-Konzepten

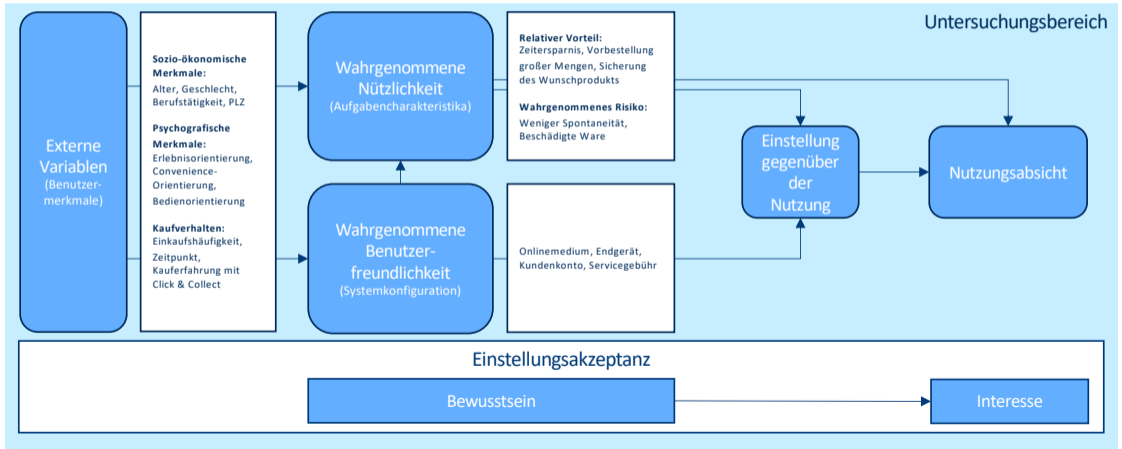
3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

5 Potenzielle Zielgruppen für lokale Click & Collect-Konzepte

4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

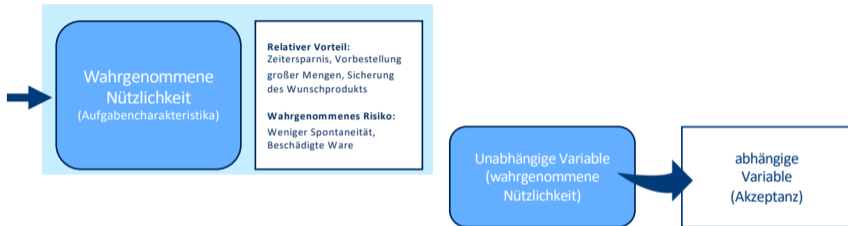
Überprüfte Einflussfaktoren der Akzeptanz von Click & Collect-Lösungen einer lokalen Bäckerei



4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

Überprüfte Einflussfaktoren der Akzeptanz von Click & Collect-Lösungen einer lokalen Bäckerei

Einfluss
wahrgenommener
Nützlichkeit
auf die Akzeptanz



Einstellungsakzeptanz

Bewusstsein

Interesse

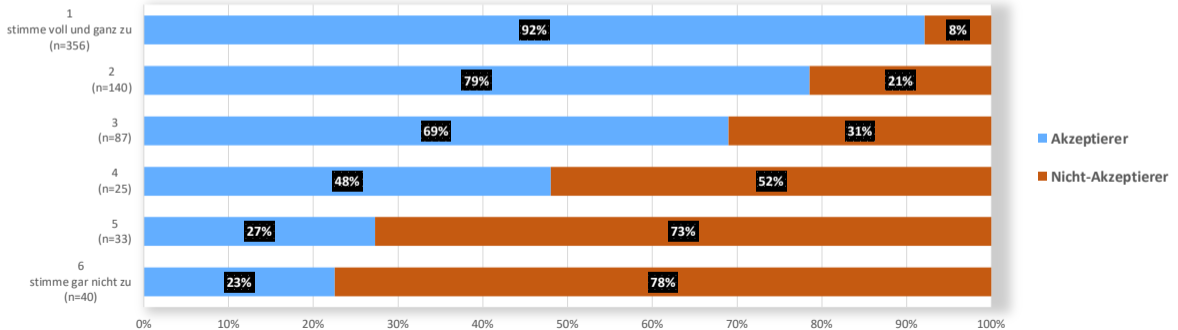
4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

Relativer Vorteil: Eine hohe Wahrnehmung des Vorteils „**Zeitersparnis**“ beeinflusst die Akzeptanz positiv

[n = 681]

Frage: „Ich würde Click & Collect verwenden, um Zeit bei der Abholung zu sparen.“

Bitte bewerten Sie, inwiefern Sie dieser Aussage zustimmen. (1 = stimme voll und ganz zu 6 = stimme gar nicht zu)



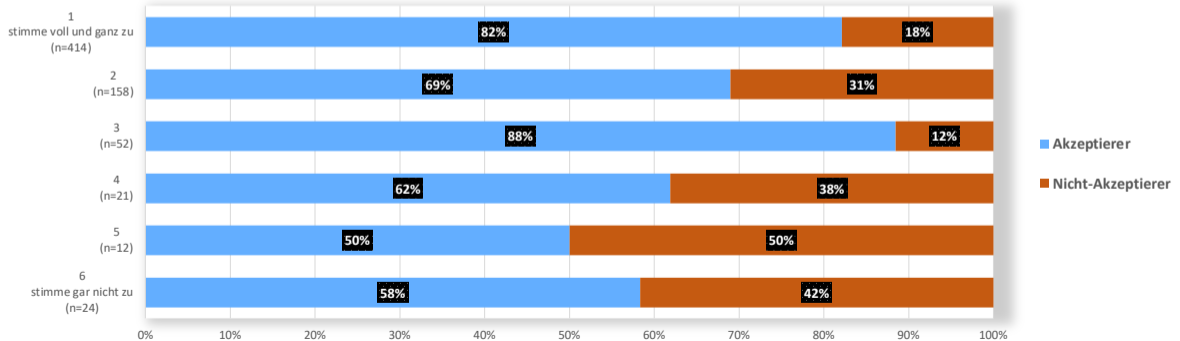
4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

Relativer Vorteil: Eine hohe Wahrnehmung des Vorteils „große Mengen vorbestellen“ beeinflusst die Akzeptanz positiv

[n = 681]

Frage: „Ich würde Click & Collect verwenden, um besonders große Mengen vorzubestellen.“

Bitte bewerten Sie, inwiefern Sie dieser Aussage zustimmen. (1 = stimme voll und ganz zu 6 = stimme gar nicht zu)



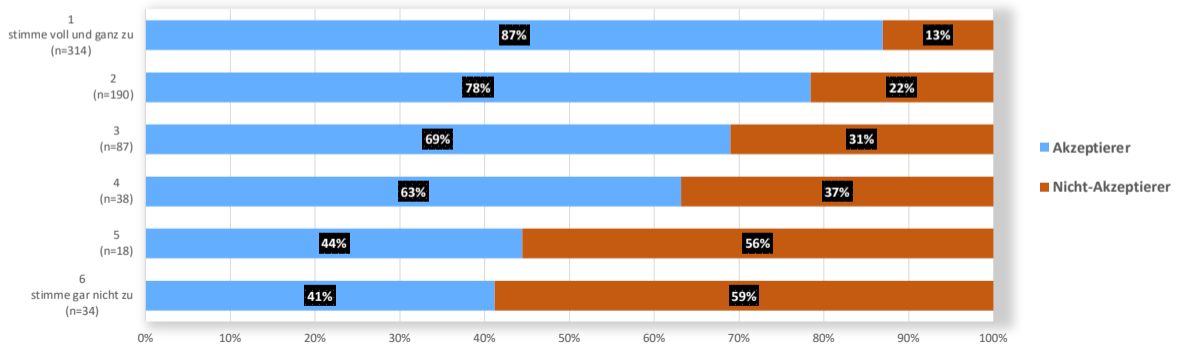
4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

Relativer Vorteil: Eine hohe Wahrnehmung des Vorteils „**Wunschprodukt**“ beeinflusst die Akzeptanz positiv

[n = 681]

Frage: „Ich würde Click & Collect verwenden, um mir mein Wunschprodukt zu sichern.“

Bitte bewerten Sie, inwiefern Sie dieser Aussage zustimmen. (1 = stimme voll und ganz zu 6 = stimme gar nicht zu)



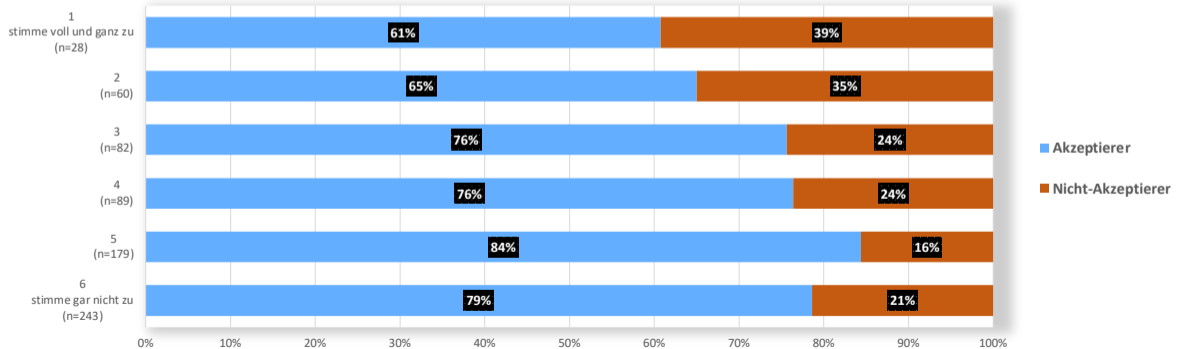
4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

Wahrgenommenes Risiko: Eine hohe Wahrnehmung des Risikos „beschädigte Ware“ beeinflusst die Akzeptanz negativ

[n = 681]

Frage: „Ich habe Bedenken, dass Waren bei der Ausgabe beschädigt sein könnten.“

Bitte bewerten Sie, inwiefern Sie dieser Aussage zustimmen. (1 = stimme voll und ganz zu 6 = stimme gar nicht zu)



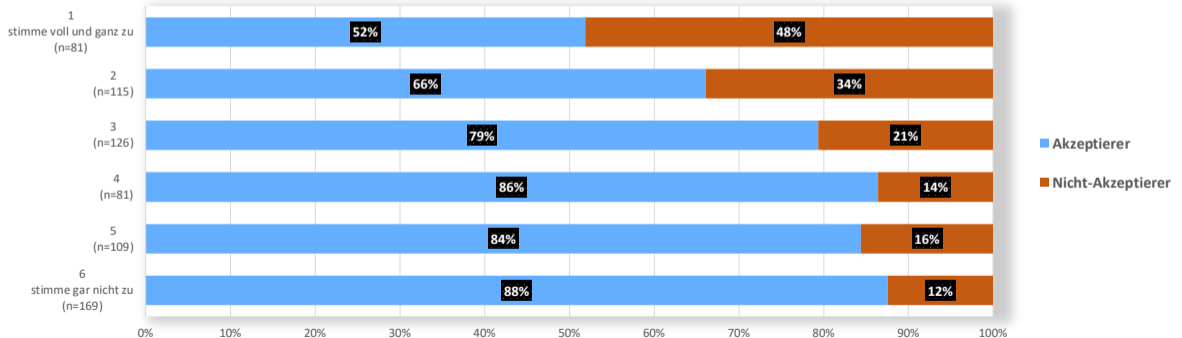
4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

Wahrgenommenes Risiko: Eine hohe Wahrnehmung des Risikos „weniger Spontaneität“ beeinflusst die Akzeptanz negativ

[n = 681]

Frage: „Ich habe Bedenken, unflexibel zu sein und keine weiteren Produkte spontan kaufen zu können.“

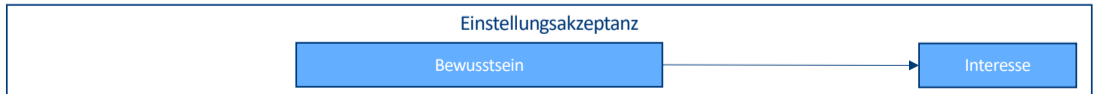
Bitte bewerten Sie, inwiefern Sie dieser Aussage zustimmen. (1 = stimme voll und ganz zu 6 = stimme gar nicht zu)



4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit Überprüfte Einflussfaktoren der Akzeptanz von Click & Collect-Lösungen einer lokalen Bäckerei

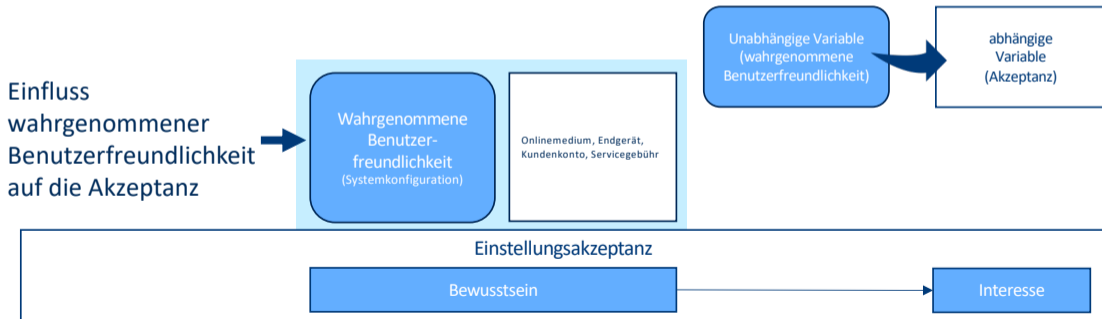
Einfluss
wahrgenommener
Nützlichkeit
auf die Akzeptanz

Grün = Einfluss;
Rot = kein Einfluss



4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

Überprüfte Einflussfaktoren der Akzeptanz von Click & Collect-Lösungen einer lokalen Bäckerei

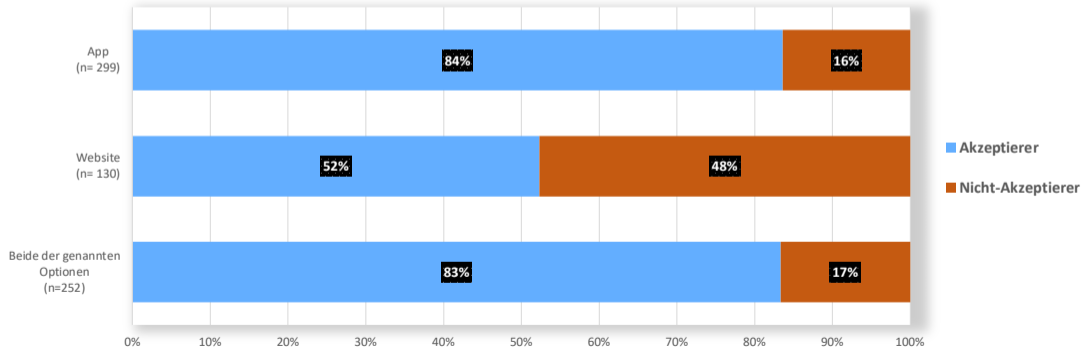


4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

Wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit (Onlinemedium): Das Anbieten einer App oder „App und Website“ beeinflusst die Akzeptanz positiv.

[n = 681]

Frage: „Welches Onlinemedium würden Sie eher für eine Bestellung nutzen?“

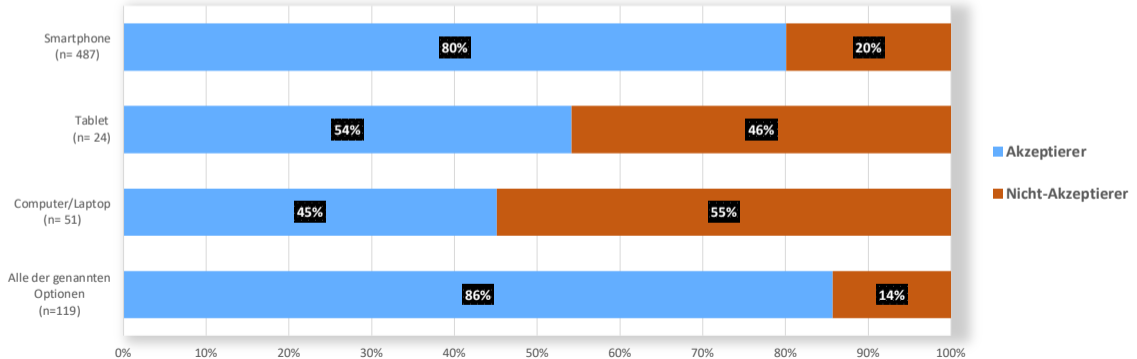


4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

Wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit (Endgerät): Das Anbieten einer Lösung, die mit dem Smartphone kompatibel ist, beeinflusst die Akzeptanz positiv.

[n = 681]

Frage: „Mit welchem Endgerät würden Sie eher eine Bestellung aufgeben?“

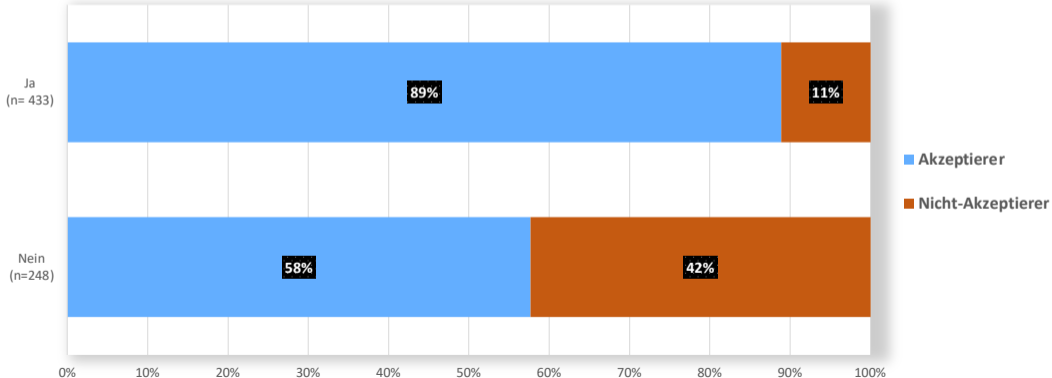


4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

Wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit: Das Anbieten eines **Kundenkontos** beeinflusst die Akzeptanz positiv

[n = 681]

Frage: „Ich würde ein Kundenkonto nutzen, um Daten zu hinterlegen und Zeit zu sparen.“

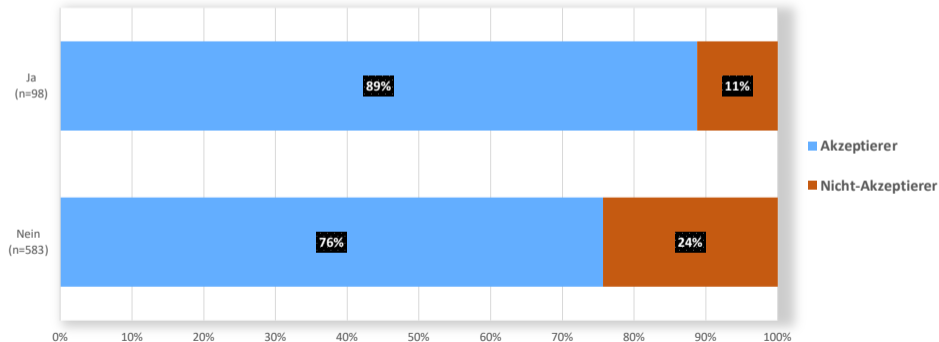


4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

Wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit: Keine **Servicegebühr** ist benutzerfreundlicher und erzeugt ein höheres Akzeptanzpotenzial

[n = 681]

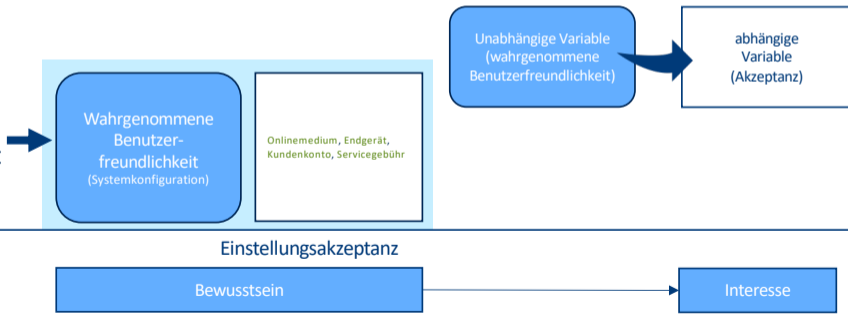
Frage: „Würden Sie für einen Click & Collect-Service extra zahlen?“



4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit Überprüfte Einflussfaktoren der Akzeptanz von Click & Collect-Lösungen einer lokalen Bäckerei

Grün = Einfluss;
Rot = kein Einfluss

Einfluss
wahrgenommener
Benutzerfreundlichkeit
auf die Akzeptanz



Ergebnisse - Inhalte des Fragebogens

1 Merkmale der Befragten

2 Bewusstsein und Interesse an Click & Collect-Konzepten

3 Einfluss der Benutzermerkmale auf die Akzeptanz

4 Einfluss wahrgenommener Nützlichkeit oder Benutzerfreundlichkeit

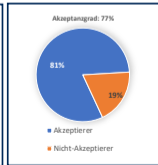
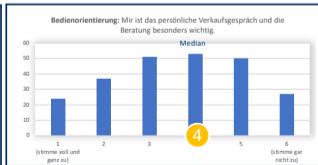
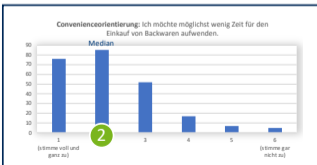
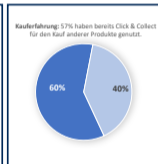
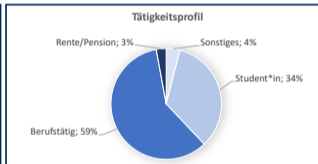
5 Potenzielle Zielgruppen für lokale Click & Collect-Konzepte

5 Potenzielle Zielgruppen für lokale Click & Collect-Konzepte

Zielgruppe 1: Wochenendkäufer

Segmentierungskriterium: Kunden, die am Wochenende einkaufen. Sie zeichnen sich durch ein hohes Akzeptanzpotenzial aus.

Zielgruppenstichprobe:
n = 242

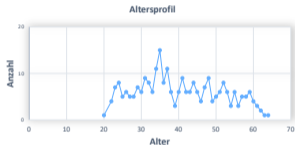


5 Potenzielle Zielgruppen für lokale Click & Collect-Konzepte

Zielgruppe 2: Berufstätige Convenience-Käufer

Segmentierungskriterium: Kunden, die berufstätig sind und eine starke Convenienceorientierung haben. Sie zeichnen sich durch ein hohes Akzeptanzpotenzial aus.

Zielgruppenstichprobe:
n = 260

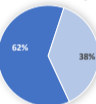


Tätigkeitsprofil

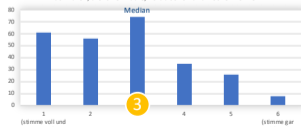
Berufstätig: 100%



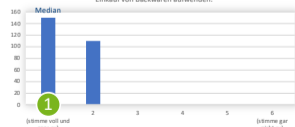
Käuferfahrung: 61% haben bereits Click & Collect für den Kauf anderer Produkte genutzt.



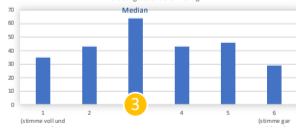
Erlebnisorientierung: Ich möchte handwerkliche Backwaren, die ich einkaufe, vorab sehen und riechen können.



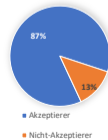
Convenienceorientierung: Ich möchte möglichst wenig Zeit für den Einkauf von Backwaren aufwenden.



Bedienorientierung: Mir ist das persönliche Verkaufsgespräch und die Beratung besonders wichtig.



Akzeptanzgrad: 83%



Gliederung

- 1 Hintergrund und Zielsetzung
- 2 Zusammenfassung
- 3 Studiendesign und -aufbau
- 4 Ergebnisse
- 5 Fazit und Handlungsbedarf

Fazit und Handlungsbedarf

Fazit

Click & Collect-Konzepte dienen als Bindeglied zwischen dem stationären Einzelhandel und E-Commerce. Dass diese Verknüpfung erfolgreich sein kann, macht eine Vielzahl von Unternehmen deutlich. Click & Collect-Services finden aktuell Anwendung in Möbelhäusern, Baumärkten, Elektronikfachmärkten oder Modeketten.

Wie die vorliegende Studie zeigt, kann das Konzept auch für kleinere, lokale bzw. regionale Anbieter ein attraktives Modell sein. Voraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung ist, dass die für die Akzeptanz relevanten Einflussfaktoren bei der Einführung eines Click & Collect-Services berücksichtigt werden.

Das bedeutet zum einen, dass die Zielgruppen mit hohem Akzeptanzpotenzial mit den richtigen Argumenten angesprochen werden (z.B. Zeitersparnis, Wunschprodukte reservieren). Zum anderen sollte die Ausgestaltung des Services (z.B. App, Smartphone-kompatibel, Möglichkeit der Nutzung eines Kundenkontos, keine Servicegebühr) kundenorientiert ausfallen.

Zugleich sollte allerdings bedacht werden, dass viele Kunden den persönlichen Kontakt, die Atmosphäre und die Spontaneität beim Lebensmitteleinkauf vor Ort schätzen. Für den Einsatz von lokalen Click & Collect-Services gilt es daher zu verstehen und zu kommunizieren, dass ein solches Angebot kein Ersatz, sondern vielmehr einen zusätzlichen Mehrwert in Form von Individualität und Komfort bietet.

Fazit und Handlungsbedarf

Handlungsbedarf

Der digitale Wandel im Vertrieb – auch im Lebensmitteleinzelhandel – hat sich durch die Pandemie deutlich beschleunigt. Unternehmen, die sich nicht auf die aktuellen Herausforderungen der Digitalisierung im Verkaufsprozess einstellen, werden Wettbewerbsnachteile in Kauf nehmen müssen.

Ausgangspunkt eines Click & Collect-Angebots als ergänzenden Verkaufskanal bildet vor allem eine grundlegende Analyse der Unternehmenssituation und Kenntnis der Anforderungen, Wünsche sowie Erwartungen der eigenen Kunden. Zu prüfen ist in diesem Zusammenhang neben dem Akzeptanzpotenzial auf Kundenseite, der erwartete zusätzliche Nutzen für das Unternehmen in Form von Umsatzwachstum oder Umsatzstabilisierung.

Auf der Aufwandsseite müssen vor allem die eigenen technischen Fähigkeiten sowie die Komplexität und Kosten eines digitalisierten Angebots betrachtet werden. Umsetzungskonzepte im Click & Collect-Bereich können vom einfachen Vorbestellprozess per E-Mail oder Textnachricht bis hin zu ganzheitlichen Lösungen unter Berücksichtigung von Lagerhaltung, Kassensystemen und Logistikprozessen reichen.

Den Aufwand und Nutzen einer entsprechenden Lösung gilt es für den Unternehmer unter Beobachtung aktueller Marktentwicklungen regelmäßig zu prüfen, um so den digitalen Wandel aktiv mitzugestalten.