



Passanten in der Düsseldorfer Innenstadt: Der stationäre Handel kämpft gegen den Kundenschwund.

IMAGO/Michael Gertenbauer

Handelsstudie

# Erfolgsfaktor Erlebnis

Der Einzelhandel erlebt durch die Coronapandemie neue Ansprüche der Kunden. Besonders gefragt sind Kreativität und Service. Eine Umfrage zeigt, welche Anbieter sich am besten darauf einstellen.

Jan Wittenbrink Köln

Ob Boutique oder Möbelgeschäft – im Handel sind die Coronabeschränkungen Geschichte. Doch viele Unternehmen darben weiter. Laut Umfrage des Handelsverbands Deutschland (HDE) liegen aktuell die Umsätze im stationären Non-mittelriesen Edeka und Rewe stark ab. „Die Anbieter des täglichen Bedarfs konnten in der Pandemie punkten, da sie auch im Lockdown geöffnet hatten und beim Kunden präsent waren“, sagt Claus Dethloff, Studienleiter bei Servicevalue. Entscheidend sei aber auch die schlichte Größe des Filialnetzes der Ketten.

Die Pandemie habe in den Branchen extrem unterschiedlich gewirkt, sagt Handlexperte Be-

Jan Wittenbrink Köln

Jan Wittenbrink Köln

Jan Wittenbrink Köln

## Top 10 der Händler in Deutschland

Unternehmen, die am häufigsten als beste Händler genannt wurden

Stationär	Online
1. Hammer Sport	1. Ebay.de
2. Bofrost	2. HSE.de
3. Eismann	3. Kuechenquelle.de
4. dm	4. Amazon.de
5. Matratzen Concord	5. QVC.de
6. McPaper	6. 11teamsports.de
7. Sport-Tiedje	7. Eventim.de
8. Douglas	8. Soccerboots.de
9. MFO Matratzen	9. Butlers.com
10. Cardiofitness	10. Inone-Kuechen.de

HANDELSBLATT

Quelle: Servicevalue

„Wer online bestellt, will vielleicht stationär abholen. Und wer die Ware stationär ausprobiert, bestellt sie hinterher trotzdem online.“ Gerade junge Unternehmen starteten heute oft zunächst im Netz – schließlich sei die Einstiegshürde ohne Ladenlokal geringer. Später könne dann stationäre Präsenz das Angebot ergänzen.

### Onlinehändler zieht es in die City

Tatsächlich drängen auch etablierte Onlinehändler in die Städte, um dort mit ihren Waren präsent zu sein und einen direkteren Kontakt zu ermöglichen. So bietet Onlineriese Zalando in 13 stationären Läden in Deutschland vergünstigte Outlet-Ware an – meist in den Toplagen. Andere eröffnen Showrooms zum Ausprobieren der Produkte. Beispiel AM Qualitätsmatratzen: Der Hersteller und Onlinehändler lässt seine Kunden auf 250 Quadratmetern in der Kölner Innenstadt Probe liegen, maximal zwei Kunden gleichzeitig.

Auch Hammer Sport verkauft sowohl online als auch stationär in 15 Filialen in Deutschland. Fitnessfans können dort die Produkte testen. Das



## Die Studie

### Die Umfrage

Für die Studie hat das Forschungsinstitut Servicevalue im Auftrag des Handelsblatts 542 stationäre Händler sowie 1295 Webshops untersucht. Die Kunden wurden vom Institut dazu befragt, wie sie einen Händler im Vergleich zu anderen Unternehmen derselben Branche bewerten. An der Erhebung teilnehmen durfte nur, wer in den zwölf Monaten zuvor beim jeweiligen Händler eingekauft hatte.

### Die Methode

Spitzenreiter einer Kategorie wurde, wen die Kunden im Vergleich zu den Wettbewerbern am besten bewerteten. Aus den 436.000 Urteilen wurden zudem die jeweils zehn stationären Anbieter sowie Onlinehändler ermittelt, die in ihrer Branche prozentual am häufigsten als „Bester Händler“ genannt wurden. Dabei profitierten Unternehmen mit hohen Marktanteilen und wenig Konkurrenz in ihrer Branche.

Unternehmen steht zudem für einen weiteren Trend: Immer mehr Hersteller verkaufen ihre Markenprodukte ohne zwischengeschalteten Händler direkt an die Kunden.

Laut einer im Januar veröffentlichten Studie des Beratungsunternehmens Capgemini bestellten 41 Prozent der in zehn Ländern befragten Verbraucher zuletzt ihre Waren direkt bei Markenherstellern. So umgingen sie nicht nur den traditionellen Einzelhandel, sondern auch Online-marktplätze wie Amazon. Je jünger die Kunden, desto ausgeprägter das Muster: 68 Prozent der 18- bis 24-Jährigen kauften direkt beim Produzenten. Als Gründe nannten die Befragten ein besseres Einkaufserlebnis sowie den Zugang zu Treueprogrammen. Darin liege eine echte Chance für die Konsumgüterindustrie, sagt Martin Amoldy, Leiter Konsumgüter und Handel bei Capgemini in Deutschland. Verbraucher seien bereit, Informationen zu ihrer Person oder zu ihren Präferenzen anzugeben, wenn sie im Gegenzug von Unternehmen einen Mehrwert erhielten. So könnten die Hersteller ihre Direktvertriebskanäle optimieren.

## Die Gewinner 2022

Bestes Ergebnis 2022 in der jeweiligen Branche

### Stationäre Händler

Branche	Händler	Nennung als Branchenbeste
Apotheken-Kooperationen	Linda Apotheke	12,5 %
Autohändler	Scherer	6,9 %
Autoservice	A.T.U	9,1 %
Bäckereiketten	Kamps	7,2 %
Badausstatter	Richter+Frenz	9,5 %
Baumärkte	Toom Baumarkt	14,2 %
Beauty-Shops	Rituals	20,0 %
Buchhändler	Thalia	18,4 %
Büro- und Papierfachgeschäfte	McPaper	32,9 %
Computer-Fachmärkte	ARLT Computer	23,1 %
Damen- und Herrenmode	Brax	12,9 %
Damenmode	Vero Moda	10,3 %
Drogerien	dm	36,0 %
Elektro-Fachmärkte	Mediamarkt	20,8 %
Fachmärkte für Wand/Boden	Hammer Zuhause	17,2 %
Fahrrad-Shops	ZEG	14,4 %
Familienmode	C&A	9,6 %
Fitnessgeräte-Händler	Hammer Sport	39,1 %
Fliesenmärkte	Keramundo	16,8 %
Gartencenter	Dehner Gartencenter	10,3 %
Genusshändler	Hussel	12,3 %
Getränkemärkte	Getränke Hoffmann	8,9 %
Haushalts- und Geschenkkläden	WMF	16,1 %
Heimtierbedarf	Fressnapf	23,0 %
Herrenmode	Anson's	15,8 %
Hörgeräteakustiker	Kind Hörgeräte	18,6 %
Jeans-Stores	Levi Strauss & Co	13,1 %
Kaufhaus/Warenhaus	Galeria Karstadt Kaufhof	19,1 %
Küchenfachmärkte	Küchen Aktuell	8,5 %
Lebensmittel-Discounter	Lidl	19,3 %
Lebensmittel-Einzelhändler	Edeka	28,0 %
Lebensmittel-Heimservice	Bofrost	38,6 %
Matratzenshops	Matratzen Concord	35,1 %
Metzgereien	Lutz	13,5 %
Möbelhändler	Ikea	11,5 %
Möbelhändler - Discounter	Roller	21,1 %
Modehäuser	Peek & Cloppenburg (Düsseldorf)	16,2 %
Natur- und Biomärkte	Alnatura	15,8 %
Non-Food Discounter	Thomas Philipps	14,0 %
Optikerketten	Fielmann	13,6 %
Outdoorshops	Jack Wolfskin	20,1 %
Parfümerien	Douglas	31,7 %
Polstermöbelspezialisten	Multipolster	18,4 %
Reitsport	Krämer Pferdesport	22,6 %
Sanitätshäuser	Seeger	5,4 %
Schuhhandel (div.Markenlinien)	Deichmann	11,6 %
Schuhhandel (Eigenmarke)	Geox	13,0 %

### Online-Händler

Branche	Händler	Nennung als Branchenbeste
Angeln	Gerlinger.de	6,5 %
Ankaufdienste	Myswoop.de	12,4 %
Autoteile & -zubehör	ATP-Autoteile.de	4,3 %
Baby- und Kleinkindausstatter	Jako-o.de	7,7 %
Badshops	Neuesbad.de	6,9 %
Baumärkte	Hornbach.de	7,5 %
Baustoffe	Baustoffshop.de	13,5 %
Beleuchtung	Lampenwelt.de	9,1 %
Berufsbekleidung	Engelbert-Strauss.de	11,8 %
Betten & Matratzen	Matratzen-Concord.de	11,3 %
Bilderrahmen	Allesrahmen.de	10,8 %
Blumenversender	Fleurop.de	11,0 %
Bodenbelag-Spezialisten	Holzprofi24.de	5,5 %
Buchhändler	Thalia.de	12,4 %
Büromöbel	Bueromoebel-Experte.de	18,1 %
B-Ware	Ebay.de	34,0 %
Camping	Campingwagner.de	9,9 %
Car-Hifi	Just-Sound.de	13,3 %
Damen- und Herrenmode	Brax.com	7,4 %
Damenmode	Heine.de	6,8 %
Designmöbel	Einrichten-Design.de	9,1 %
Drucker & Zubehör	Druckerzubehoer.de	6,6 %
Druckereien	Wir-machen-Druck.de	9,0 %
Edelmetalle	Philoro.de	6,7 %
Elektro-Generalisten	Mediamarkt.de	10,9 %
Elektronik & Technik	Conrad.de	17,0 %
E-Scooter	Moovi.de	11,2 %
E-Zigaretten	Innocigs.com	8,9 %
Fachbücher	Beck-Shop.de	16,8 %
Fahrräder	Bobshop.com/de	5,4 %
Familienmode	Zalando.de	5,9 %
Fenster und Türen	Fensterversand.com	11,3 %
Fitnessgeräte	Sport-Tiedje.de	12,8 %
Fleisch	Gourmetfleisch.de	9,5 %
Fliesen spezialisten	Fliesen-Sale.de	20,7 %
Fotodienste	Cewe.de	6,7 %
Fußball	11teamsports.de	22,9 %
Gaming	Gameworld.de	7,4 %
Gartenbedarf	Gruenteam-Versand.de	9,5 %
Gartenzäune	Zaun24.de	13,7 %
Gebrauchte Technik	Thinkstore24.de	8,5 %

HANDELSBLATT • Verbraucherbefragung zu: 542 stationären Händlern aus 52 Branchen (über 140.000 Bewertungen) / 1.295 Online-Händlern aus 93 Branchen (über 296.000 Bewertungen)

Quelle: Servicevalue