FOCUSGROUPS

E-Commerce Chancen in der Corona Krise

April 2020

Der Einblick was Deine Kunden denken und wollen.

- Was Kunden jetzt kaufen
- Was lokale Händler erwarten können
- Wie e-Commerce jetzt funktioniert

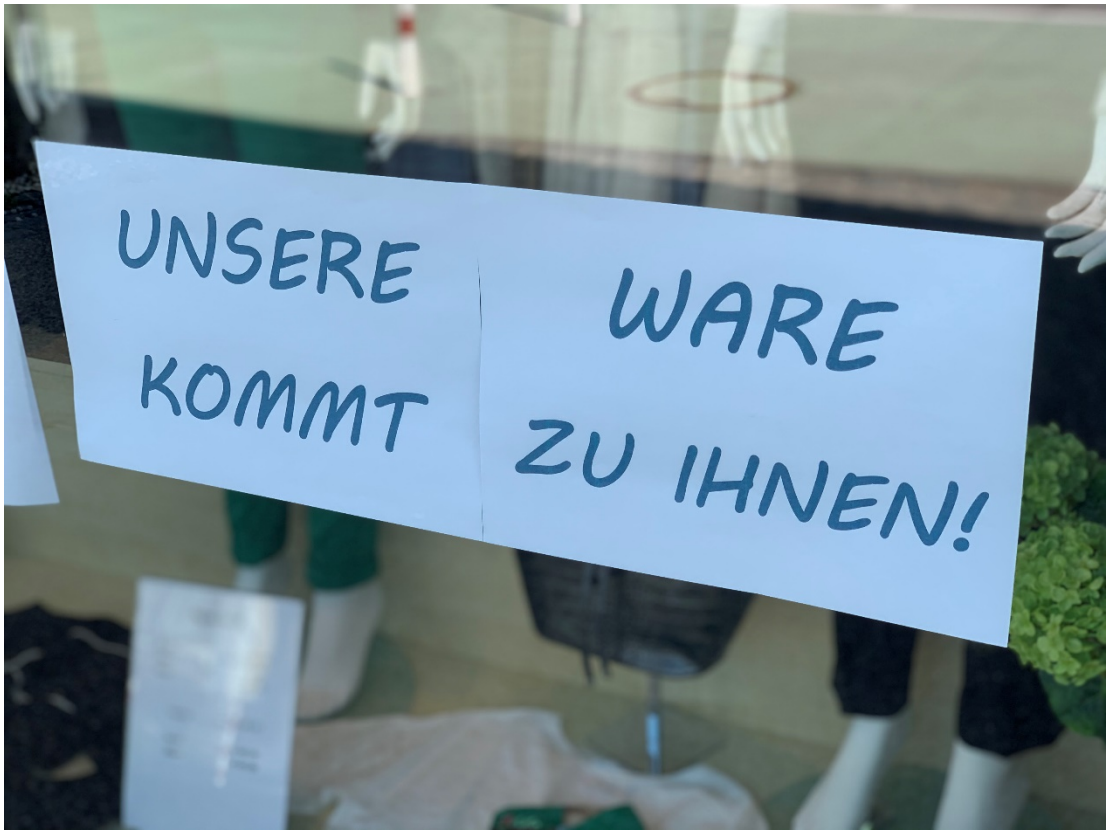
E-Commerce Chancen in der Corona Krise

Welchen Sinn machen QuickWin E-Commerce Projekte jetzt?

Deutschland ist in der Corona Krise mit fatalen Auswirkungen für Gesellschaft und Handel. Stationäre Geschäfte sind geschlossen während viele Onlineshops boomen wir nie zuvor. Die neue Zwangsdigitalisierung lässt viele E-Commerce Projekte im Eiltempo entstehen.

Was Sinn macht, was Kunden erwarten und wie gut die Chancen auf das schnelle Online-Geschäft sind, hat die Shoplupe GmbH zusammen mit der Shopware AG über focusgroups.io in einer qualitativen Marktstudie ermittelt.

Methode:	Online Fokusgruppe
Teilnehmer:	4 Fokusgruppen, 39 Teilnehmer 18 – 61 Jahre
Zeitraum:	30.03.-31.03.2020
Auftraggeber:	Shopware AG Shoplupe GmbH

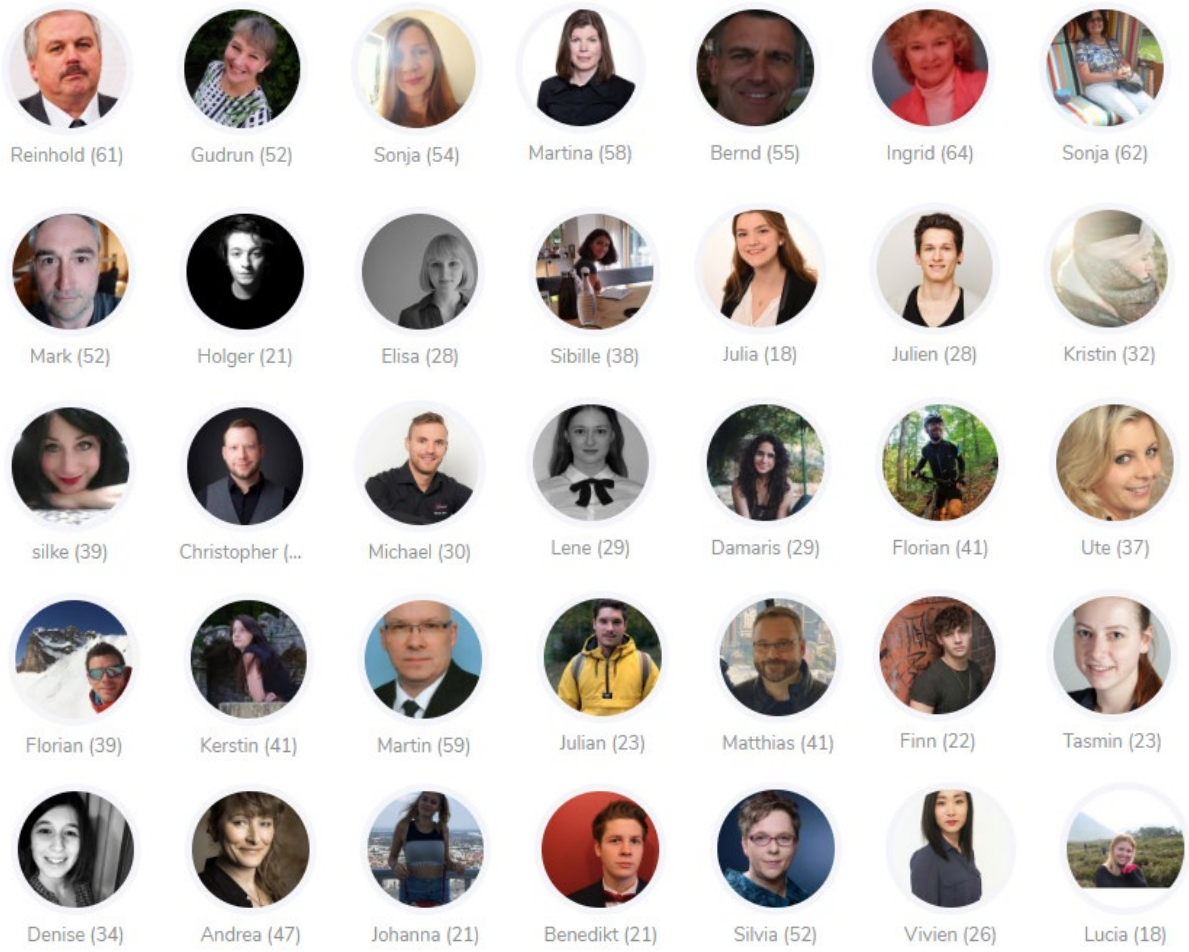


E-Commerce Chancen in der Corona Krise

METHODE | Fokusgruppen sind moderierte Diskussionen, die als Erhebungsinstrument in der qualitativen Markforschung eingesetzt werden. Ein qualifizierter Moderator führt maximal 10 Teilnehmer durch die Diskussion.

Fokusgruppen geben einen tiefen Einblick was potentielle Kunden denken und wollen und helfen dadurch valide Entscheidungen zu treffen. Über focusgroups.io können Fokusgruppen schnell erstellt und durchgeführt werden.

Methode:	Online Fokusgruppe
Teilnehmer:	4 Fokusgruppen, 39 Teilnehmer 18 – 61 Jahre
Zeitraum:	30.03.-31.03.2020
Auftraggeber:	Shopware AG Shoplupe GmbH



E-Commerce Chancen in der Corona Krise

FOCUS GROUPS

Wie hat sich das Konsumverhalten seit Corona geändert? Was läuft jetzt alles anders?

„Beim Einkaufen im stationären Handel hat sich nicht wirklich viel geändert, ich gehe nur seltener einkaufen und dafür dann gleich mehr .“

„Ich habe sogar schon selber ein Brot gebacken, da ich auch vermeide, zum Bäcker zu gehen. Meinen frisch gerösteten Kaffee habe ich mir auf Vorrat einschweißen lassen.“

„Der Spaß am Einkaufen, den ich vor ein paar Wochen noch hatte, ist jetzt deutlich abgeschwächt worden.“

„Ich habe vor Corona nie wirklich im Internet bestellt. Jetzt denke ich allerdings drüber nach, zumindest etwas Kleidung online mal zu bestellen.“

„Sonst schaue ich in der Stadt nach Klamotten und kaufe mir anschließend 1-2 Kleidungsstücke. Jetzt ist es genauso nur, dass ich sie mir online anschaue.“

„Ich plane weiter und vorausschauender und ich bestelle eindeutig erheblich mehr online!‘

E-Commerce Chancen in der Corona Krise

FOCUSGROUPS

Wie hat sich das Konsumverhalten seit Corona geändert? Was läuft jetzt alles anders?

Viele Teilnehmer haben in der letzten Zeit ihren Konsum reduziert und vor allem auf den Kauf von Lebensmitteln und Hygieneartikeln beschränkt. Spontane und impulsgetriebene Shopping-Aktionen entfallen.

Einige Teilnehmer sind aber auch der Auffassung, dass Corona kaum Auswirkungen auf ihren Konsum hat: das sind vor allem konsumkritische Verbraucher, die ohnehin reflektiert und bewusst einkaufen, oft beim lokalen Händler.

Einkäufe werden mit System erledigt - es werden Einkaufszettel geschrieben, es wird auf Vorrat gekauft und nicht spontan für vergessene Kleinigkeiten nochmal ein Geschäft besucht. Die gekauften Mengen sind in etwa die selben, aber die Einkaufshäufigkeit hat sich verringert.

Dadurch, dass viele Menschen nun von zuhause aus arbeiten, wird deutlich mehr gekocht.

Nicht dringend nötiges (z.B. Kleidung) wird entweder online gekauft, oder auf einen späteren Zeitpunkt verschoben.

z.B. Tierfutter, Hefe, WC-Papier wird nun online eingekauft, weil es vor Ort nicht zu bekommen ist und weil man keinen Kontakt zu Menschen haben möchte.

E-Commerce Chancen in der Corona Krise

FOCUS GROUPS

Wie hat sich das Konsumverhalten seit Corona geändert? Was läuft jetzt alles anders?

Für Ältere oder Menschen, die zu einer Risikogruppe gehören, wird Einkaufen zum Teil mit einem unguten Gefühl assoziiert. Da vergeht die Lust, über das Einkaufen nachzudenken. Das gilt auch für Menschen, die nun finanziell eingeschränkt sind.

Konsum von Dienstleistungen: z.B. Friseurbesuch, Sport oder Fitnessstudio wird zwangsläufig aufgeschoben, es gibt keine Alternative.

E-Commerce Chancen in der Corona Krise

FOCUS GROUPS

Wird der lokale Handel vergessen oder verspüren die Konsumenten einen „Lokalpatriotismus“ ?

„Ich gehe zu kleinen Apotheken vor Ort. Ansonsten ist es schwierig zu unterstützen, weil viel geschlossen hat und Händler keinen Onlineshop haben.“

„Mein Neffe hat nächste Woche Geburtstag, da stehe ich nun mit dem lokalen Bücherladen in Kontakt und versuche, dass der ein Geschenk verpackt und dort vorbei bringt.“

„Ich finde es recht schwer, zur Zeit lokale Händler zu unterstützen, da die meisten Läden ja zu haben.“

„Das mit dem Take-Out essen finde ich gut mit Hinblick auf die Erhaltung der Restaurants - schade an der Sache finde ich aber, dass dabei so viel Müll verursacht wird.“

„Das mit der Bio-Kiste muss ich unbedingt auch wieder machen! Das ist wirklich ne super Möglichkeit, lokale Erzeugung zu unterstützen.“

„Mein Lieblingscafe hat eine Frühstücksbox, die man dann abholen kann, oder sich liefern lassen.“

E-Commerce Chancen in der Corona Krise

FOCUS GROUPS

Wird der lokale Handel vergessen oder verspüren die Konsumenten einen „Lokalpatriotismus“ ?

„Bei uns bieten Gaststätten Solidaritätsgutscheine an. Man erhält 25% Rabatt auf den Wert - da haben wir bereits welche gekauft und lösen sie später ein“

„Mein Neffe hat nächste Woche Geburtstag, da stehe ich nun mit dem lokalen Bücherladen in Kontakt und versuche, dass der ein Geschenk verpackt und dort vorbei bringt.“

„Man merkt generell, dass diese Krise die Solidarität in der Gesellschaft ein wenig erwachen lässt.“

Der lokale Handel soll ganz klar unterstützt werden. Vielen Konsumenten ist aber nicht klar, wie das konkret funktionieren kann.

Einige Teilnehmer scheinen noch nicht darüber nachgedacht zu haben, dass lokale Händler zwar geschlossen haben, aber dennoch Produkte verkaufen können. Dementsprechend sind sie auch nicht darüber informiert, welche Möglichkeiten es gibt.

E-Commerce Chancen in der Corona Krise

FOCUS GROUPS

Wird der lokale Handel vergessen oder verspüren die Konsumenten einen „Lokalpatriotismus“ ?

Wenn ein Laden bis dato noch keinen Online-Shop hatte, kommt es vielen Befragten gar nicht in den Sinn, dass es nun spontan einen Shop geben könnte. Der stationäre Handel hat derzeit ein Kommunikationsproblem und kann seine Kunden nicht erreichen.

Es gibt zahlreiche regionale Plattformen, die sich gerade etablieren. Diese geben dem stationären Handel die Chance Aufmerksamkeit zu erregen und Produkte z.B. Gutscheine anzubieten.

Viele Teilnehmer kaufen jetzt regional warme Speisen, Kuchen etc. oder auch Lebensmittel von Metzger und Bäcker oder dem Wochenmarkt. Dies wird entweder selbst abgeholt oder man lässt es liefern.

Besonders Händler mit starker Kundenbindung und einem großen Stammkundenanteil können sich weiterhin darauf verlassen, dass ihre Kunden treu bleiben. Diese haben häufig bei den Kunden rechtzeitig kommuniziert, wie sie weiterhin Waren bekommen können.

Martina (58)

"Ich möchte dazu beitragen, dass es die ganzen schönen kleinen Läden noch gibt, wenn die Krise vorbei ist und wir nicht irgendwann durch eine zerfallene Geisterstadt laufen. "

E-Commerce Chancen in der Corona Krise

FOCUS GROUPS

Wird mit Gutscheinen alles gut? Werden Wertgutscheine aus Solidarität gekauft?

„Prinzipiell eine gute Idee, vor allem wenn man ein Geschenk braucht. Ich hätte aber Angst, dass das Geschäft zwischendurch bankrott geht“

„Gutscheine sind ja eine schöne Idee als Ostergeschenk für Freunde und man tut was Gutes dabei.“

„Allerdings würde ich persönlich, auf Grund von finanziellen Engpässen wegen Corona und der zukünftigen Situation keine Gutscheine kaufen.“

Gutscheine zur Unterstützung des lokalen Handels werden von vielen Teilnehmern als tolle Möglichkeit gesehen.

Allerdings gibt es auch Bedenken: Reicht das aus, um überleben zu können? Wer haftet bei einer möglichen Insolvenz?

Viele Teilnehmer denken gleich an Ostern und wollen dieses Jahr Gutscheine verschenken.

Ostern 2020 gibt es vor allem Gutscheine. Eine gute Chance für den lokalen Handel!

E-Commerce Chancen in der Corona Krise

FOCUS GROUPS

Wie kulant und offen sind Teilnehmer gegenüber lokalen Online-Shops, die nicht professionell wirken ?

„Trust Indikatoren wie Bewertungen oder Gütesiegel sind weniger von Bedeutung, wenn ich weiß wer dahinter steckt.“

„Mein hat nächste Woche Geburtstag, da stehe ich nun mit dem lokalen Bücherladen in Kontakt und versuche, dass der ein Geschenk verpackt und dort vorbei bringt.“

„Bei Facebook bin ich auch auf einige Läden gestoßen, die derzeit in der Region telefonische Bestellungen anbieten. Finde ich der Situation eine gute Lösung.“

„Die optische Erscheinung eines "Not"-Shops ist für mich eher sekundär. Die Bedienung sollte dennoch auf Benutzer-freundlichkeit ausgerichtet und auch klar strukturiert sein..“

„Die Website- Gestaltung wäre mir in dem Fall auf jeden Fall relativ egal. Für mich ist es dann nur sehr wichtig, dass sie klar und übersichtlich strukturiert ist“

„Händler sollten einen E-Shop selber bauen. Rudimentär aber funktional ist doch dann ausreichend.“

E-Commerce Chancen in der Corona Krise

FOCUSGROUPS

Wie kulant und offen sind Teilnehmer gegenüber lokalen Online-Shops, die nicht professionell wirken ?

„Ja natürlich, denn es geht mir ja vorwiegend um die Ware und nicht um den Shop.“

„Ich weiß dass der Laden professionell und seriös ist, dann kann ich auf das "schicke Äußere" des Webshops auch verzichten.“

„Optimal ablaufen muss der Shop. Das heißt ich muss meinen gewünschten Artikel zügig finden, sehe wann er lieferbar ist.“

Die meisten Teilnehmer sind hier sehr entspannt und entgegenkommend. Es werden nur wenige Anforderungen an einen Shop gestellt.

Es geht jetzt um die Ware, vor allem um die Verfügbarkeit und Lieferung sowie eine einfache und gewohnte Bezahlmöglichkeit.

Trotz Corona Krise möchten die Teilnehmer, dass auch der kleine, stationäre Händler sich an Vorschriften hinsichtlich DSGVO hält.

Der Shop muss nicht professionell gestaltet sein, aber einfach zu bedienen!

E-Commerce Chancen in der Corona Krise

FOCUS GROUPS

Wie kulant und offen sind Teilnehmer gegenüber lokalen Online-Shops, die nicht professionell wirken ?

Vertrauen in einen unprofessionell gestalteten Onlineshop kann nur zustande kommen, wenn der Kunde vor Corona auch schon eine Bindung an das Unternehmen hatte.

Wenige Teilnehmer sind der Auffassung, dass ein Händler nicht auf die Schnelle einen online Shop eröffnen kann, weil die Kompetenz fehlt. Es ist daher in jedem Fall ein authentisches Konzept gefragt. Der „Notfallshop“ wird durchaus positiv aufgenommen.

Qualität und die Persönlichkeit des Shops muss im Vordergrund stehen. Niemand sollte sich als großes Digitalunternehmen „verkleiden“, wenn‘s nur der kleine Laden ums Eck ist. Ehrlichkeit punktet extrem.

Usability ist unumgänglich. Der Shop muss nicht schön sein aber er muss einfach zu bedienen sein. Keine umständliche Bezahlung, keine umständlichen Registrierungsprozesse etc.

E-Commerce Chancen in der Corona Krise

Fazit & Erkenntnis

Niemand hätte mit der aktuellen Situation rechnen können, kein Unternehmen hat für einen bundesweiten Shutdown ein Szenario vorbereitet. Allerdings wird deutlich, dass der stationäre Handel auf tönernen Füßen steht. Das Rezept „Lage, Lage, Lage“ funktioniert nicht bei Corona und hat zuvor bei Grippewellen und schlechtem Wetter schon Umsatzdellen hinterlassen. Funktioniert die Strategie der Laufkundschaft nicht mehr, geht der vollständige Kontakt zum Kunden verloren.

Eine Digitalstrategie ist notwendig – für jeden! Die Studie zeigt, dass Kunden aufgeschlossen sind, den Lieblingshändler ums Eck zu unterstützen – sie wissen aber nicht wie. Zudem wird klar, dass sogar ein mittelmäßiger Notfallshop seine Akzeptanz findet. Die Einstiegsbarrieren fallen und Händler können sich jetzt dem Thema ohne Risiko und teilweise kostenlos widmen.

Johannes Altmann
Gründer Focusgroups.io
Geschäftsführer Shoplupe GmbH

www.focusgroups.io

Shoplupe GmbH
Fraunhofer Straße 5a
83714 Miesbach

WIR SIND FÜR DICH DA

Nutze die Kraft unserer Community gegen die Corona-Krise

Die Corona-Pandemie stellt uns alle vor riesige Herausforderungen. Diese schwere Krise können wir nur gemeinsam überstehen. Mit der Kraft unserer großen Community möchten wir vor allem denjenigen helfen, die es wirtschaftlich am härtesten trifft, nämlich kleinere und mittlere, oftmals lokale Händler. Wir unterstützen Dich und animieren gleichzeitig unsere Community dazu, schnell, großzügig und solidarisch zu einem Teil unserer Bewegung zu werden.

Erfahre auf diesen Seiten alles über die Aktionen und Initiativen von uns und unserer Community. Bleibe über #shopware ständig auf dem Laufenden.

https://www.shopware.com/de/covid19/