

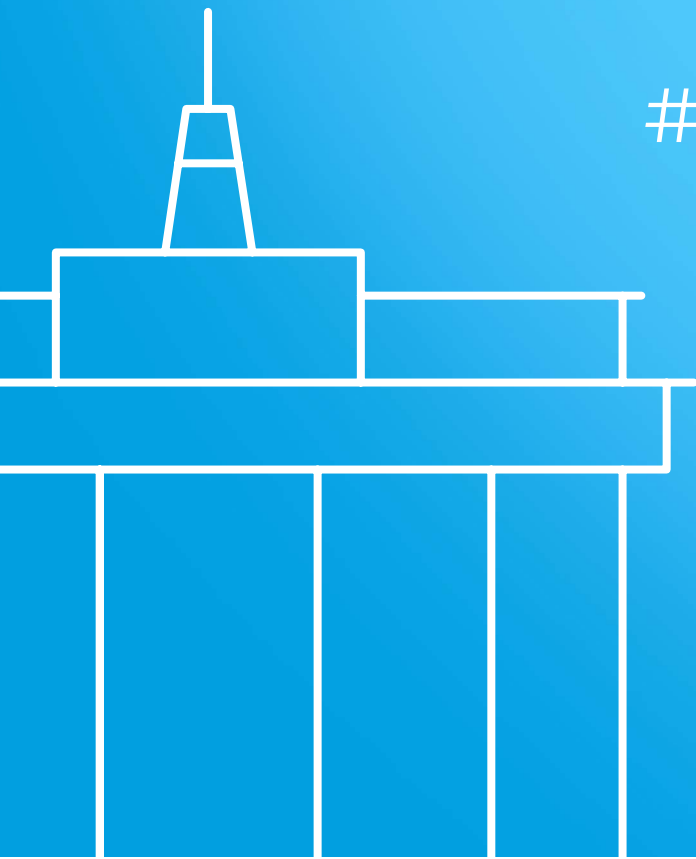
let's make
payment
happen



Love Local

Was veranlasst deutsche
Verbraucher dazu,
lokal einzukaufen?

#LoveLocal



Exklusiver
Verbrauchertrend
Bericht



Jedes Mal,

wenn ein Verbraucher

bei

einem kleinen **lokalen**

Unternehmen einkauft,

führt eine echte Person

ein

kleines

Tänzchen auf.



Inhaltsverzeichnis

- 04** Love Local für alle
- 07** Hallo Deutschland – was Ihre Kunden am Einkauf vor Ort wirklich lieben
- 10** Deutsche Verbraucher lieben lokale Dienstleistungen
- 15** Warum deutsche Kunden Sie mögen und wie Sie diese dazu bringen, Sie noch mehr zu mögen!
- 22** Vergessen Sie auf keinen Fall, den Kontakt zu halten
- 24** 5 Wege, Ihre Beliebtheit zu steigern
- 30** Beziehung ist alles
- 31** Über CCV



Love Local für alle!

Unabhängige lokale Geschäfte wie Ihres sind das **Herzstück der Wirtschaft und die **Seele** der Gemeinschaft.**

Sie machen Städte zu interessanten Zielen, schaffen Arbeitsplätze und sorgen für eine größere Diversität und individualisieren unsere Straßen.

Aber Ihr lokales Geschäft stärkt nicht nur die Gesellschaft. Jeder Euro, der in Ihrem unabhängigen Unternehmen ausgegeben wird, gibt der lokalen Wirtschaft dreimal mehr zurück, als wenn er in einer Kette ausgegeben worden wäre. (Und fast 50 Mal mehr, als wenn man bei einer Online-Kette gekauft hätte.) Dies wird als Multiplikator-Effekt bezeichnet.



**Einfach gesagt: Wenn es lokalen Geschäften wie
Ihrem gut geht, geht es allen gut.**

Nun kennen wir zwar die Wichtigkeit lokaler Geschäfte,
eine Frage bleibt jedoch unbeantwortet:

**Was
bringt
Verbraucher wirklich
dazu,
lokal vor Ort
einzukaufen?**



Um die Antwort darauf zu erhalten, hat CCV neue Studien* in Auftrag gegeben, welche wichtige Erkenntnisse in Bezug auf das Verbraucherverhalten in ganz Europa liefern. Das Ergebnis ist „Love Local“, ein Bericht, der kleinen Geschäftskunden wie Ihnen hilft, das Beste aus den lokalen Möglichkeiten herauszuholen.

Bei CCV nehmen wir Ihre Anforderungen und Ihren unternehmerischen Erfolg ernst. Wir sind Experten für Online- und Offline-Zahlungen für Unternehmen in ganz Europa (mit über 200.000 Händlern). Wir möchten, dass Ihre Kunden den lokalen Handel genauso gerne mögen wie wir.

Mit den Intelligenten Lösungen, wie z.B. den zukunftssicheren Zahlungslösungen von CCV, können Sie das Beste aus Ihrem lokalen Unternehmertum herausholen und sind in der Lage mit den „großen Jungs“ zu konkurrieren.

Im Folgenden finden Sie die wichtigsten Ergebnisse aus unserer Studie. Begleiten Sie uns auf unserer „Love Local“ Mission!

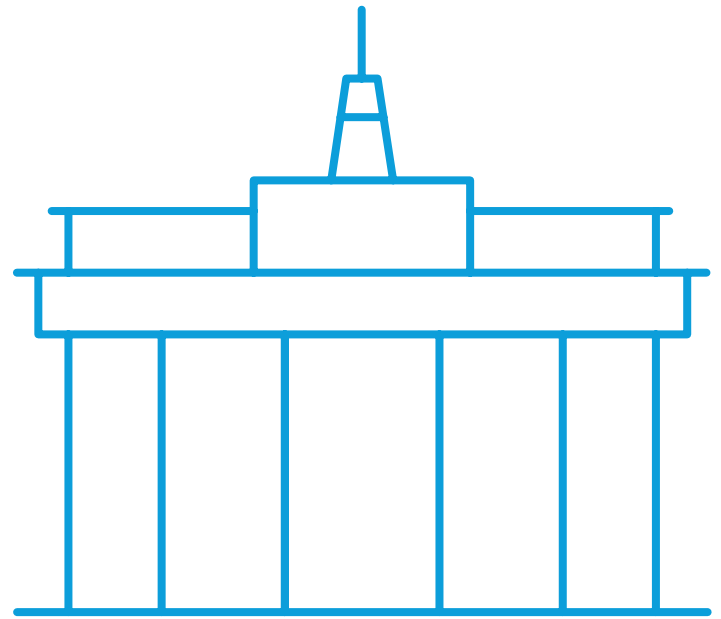
#LoveLocal

* CCV hat eine Online-Studie mit einer repräsentativen Stichprobe von Verbrauchern in Auftrag gegeben, mit dem Ziel, die Gewohnheiten, das Verhalten und den Antrieb in Bezug auf das lokale Kaufverhalten zu verstehen.

Die Stichprobe setzte sich folgendermaßen zusammen:

- n=1100 in Belgien (zwischen 16 und 70 Jahren)
- n=1099 in den Niederlanden (zwischen 16 und 70 Jahren)
- n=1089 in Deutschland (zwischen 16 und 70 Jahren)
- n=1001 in der Schweiz (zwischen 18 und 65 Jahren)

Die Untersuchung wurde vom Marktforschungsinstitut Ipsos zwischen 28. Juni und 4. Juli 2019 durchgeführt.



Hallo Deutschland – Was Ihre Kunden am Einkauf vor Ort wirklich lieben

**Deutsche Kunden kaufen wirklich gerne lokal ein.
Im Folgenden finden Sie die wesentlichen Erkenntnisse,
die wir in der exklusiven CCV Studie gewonnen haben***

Deutsche Verbraucher unterstützen gerne lokale Geschäfte wie Ihres und treffen ihre Kaufentscheidung für lokale Unternehmen oft mit ihrem Geldbeutel. Unsere Untersuchung hat ergeben, dass sie viel weniger als der Durchschnitt in den stationären Handelsketten einkaufen und durchschnittlich 1 % mehr bei lokalen, unabhängigen Läden. Das sind gute Nachrichten!



Wo deutsche Verbraucher einkaufen



Lokaler Laden

33 %



Lokaler Online-Shop

12 %



Kette

65 %



Kette – Online-Shop

22 %



Brauchen Sie weitere Einzelheiten? Hier finden Sie Zahlen je Branchenzweig



Frische Lebensmittel



Sonstige Lebensmittel und Getränke



Kleidung, Schuhe und Schmuck



Körperpflege und medizinische Produkte



Haushaltsgeräte und Elektronik

| | Frische Lebensmittel | Sonstige Lebensmittel und Getränke | Kleidung, Schuhe und Schmuck | Körperpflege und medizinische Produkte | Haushaltsgeräte und Elektronik |
|----------------------------|----------------------|------------------------------------|------------------------------|--|--------------------------------|
| Lokales Geschäft | 40 % | 28 % | 22 % | 22 % | 18 % |
| Kette | 54 % | 66 % | 36 % | 58 % | 36 % |
| Lokaler Online-Shop | 4 % | 3 % | 15 % | 9 % | 14 % |
| Kette Online-Shop | 2 % | 2 % | 27 % | 11 % | 32 % |

QUELLE: *IPSOS Verbraucherstudie 28. Juni bis 1. Juli 2019. Verbraucherumfrage in Belgien, der Schweiz, den Niederlanden und Deutschland.



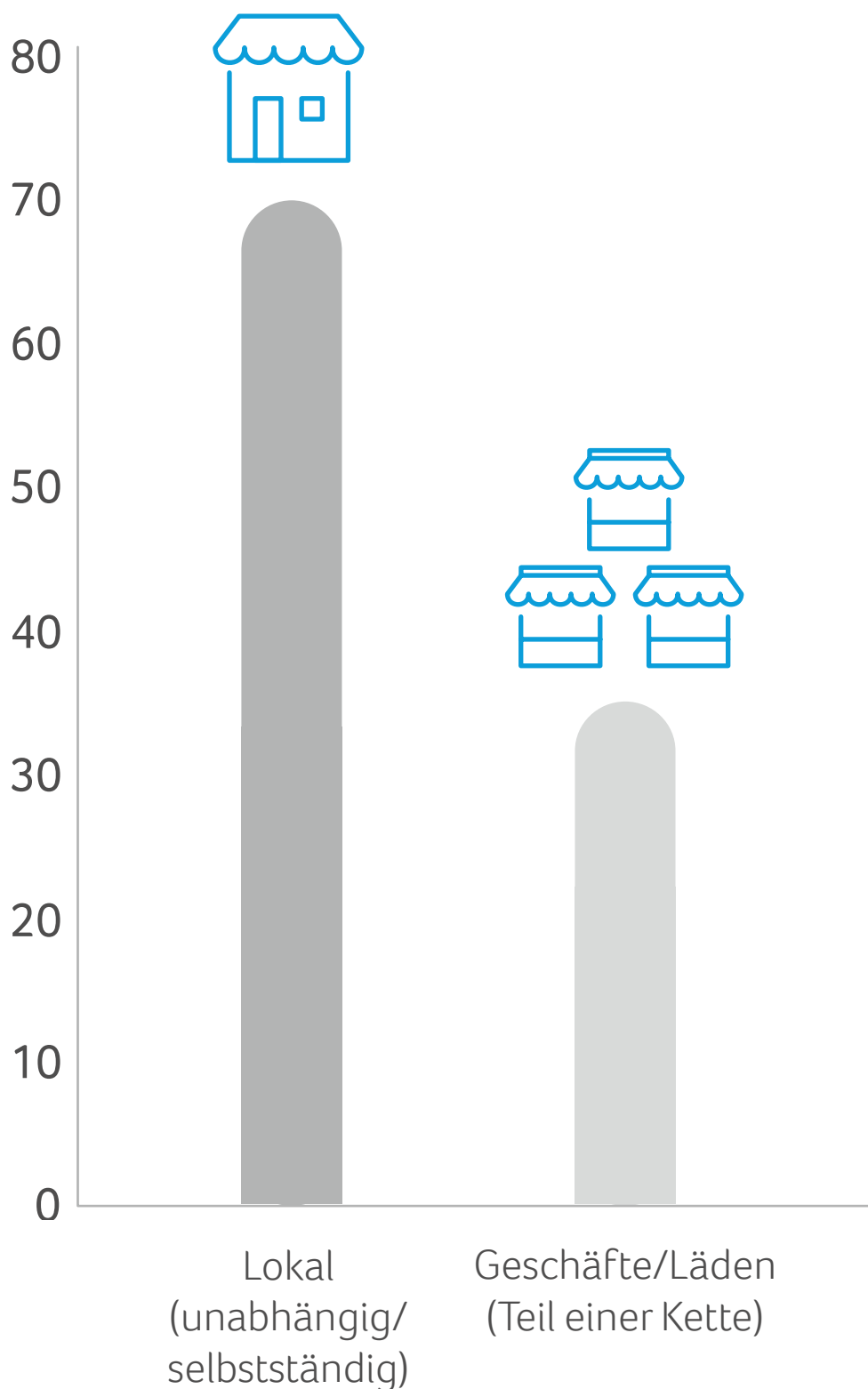
Deutsche Verbraucher – lieben lokale Dienstleistungen ✓

Deutsche Kunden sind ein großer Fan von lokalen Dienstleistungen.

Bei vielen verschiedenen Dienstleistungen, von Restaurants bis hin zu Friseursalons, bevorzugen sie eindeutig das lokale Angebot (nur knapp zwei Prozent weniger als der Durchschnitt in den weiteren Ländern, die wir untersucht haben).



Wo die deutschen Verbraucher Dienstleistungen in Anspruch nehmen



Alle Kategorien, eine Schönheitsbehandlung, etwas Essen/Trinken gehen, Übernachtung wie z. B. im Hotel oder einer Pension, Fitness/Sport, Wartung oder Reparatur von Fahrrad/Auto.

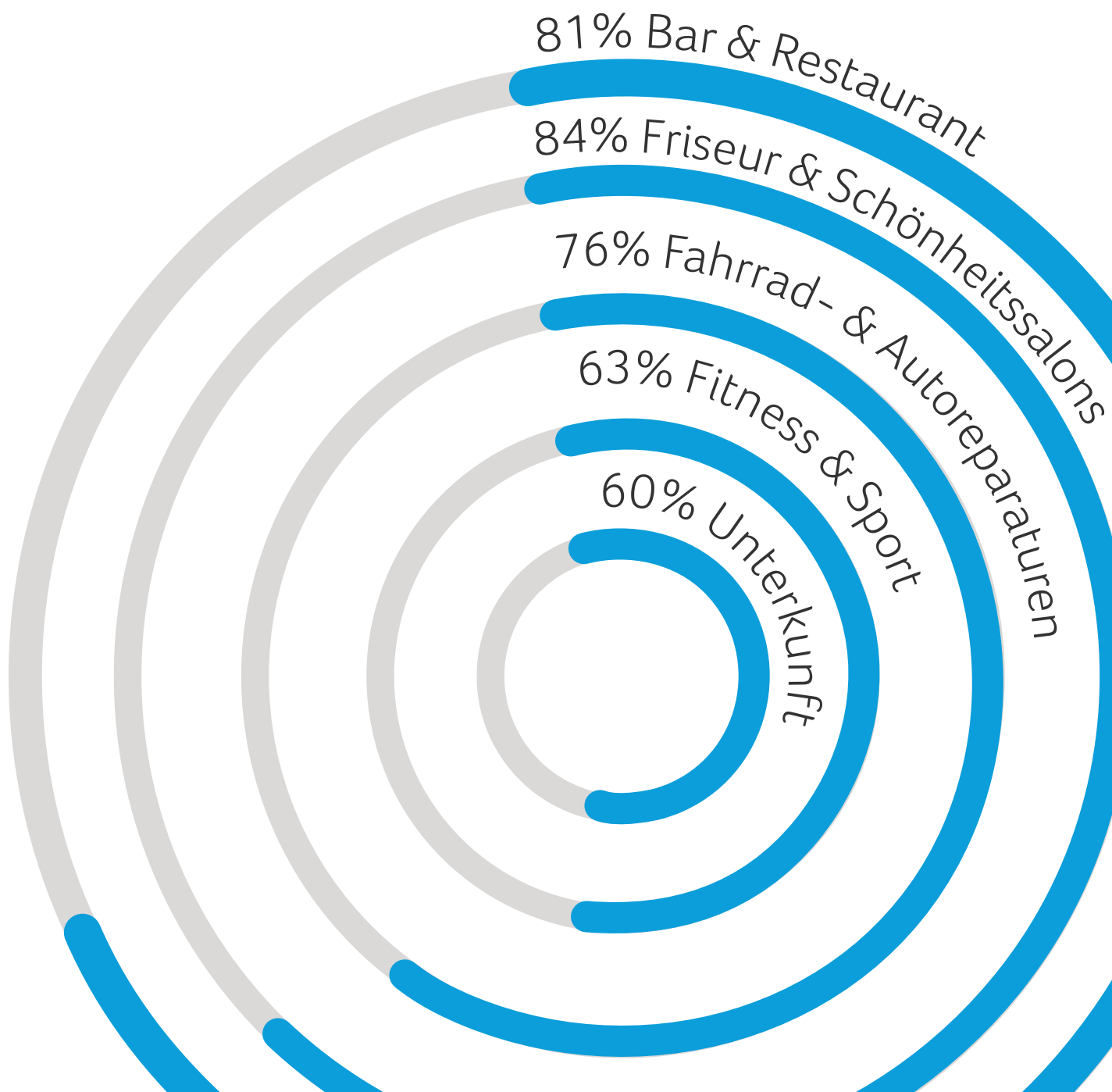


Im Einzelnen wurden die verschiedenen Dienstleistungen folgendermaßen von deutschen Verbrauchern bewertet. Ihre Vorlieben sind mit denen der anderen untersuchten Länder vergleichbar. Deutsche Verbraucher bevorzugen es im direkten Vergleich sogar etwas mehr als der Durchschnitt von 62 %, lokale Gesundheits- und Fitnessdienstleistungen in Anspruch zu nehmen.



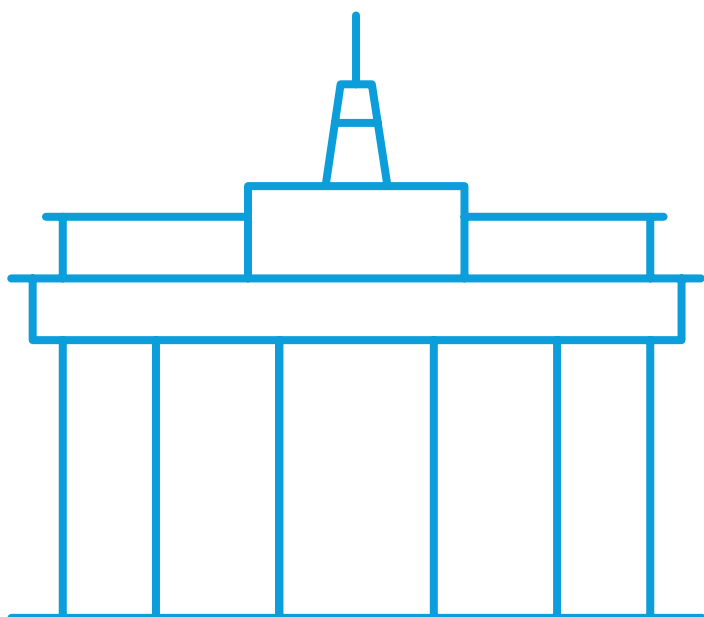


Dienstleistungen lokal beziehen





Unsere Ergebnisse zeigen, dass deutsche Verbraucher – wenn sie die Wahl haben – in jeder Kategorie bevorzugt die lokale Dienstleistung in Anspruch nehmen. Dies sind gute Nachrichten für lokale Unternehmer wie Sie, die damit das Geschäft weiter ausweiten können, um die Nachfrage zu erfüllen.





Warum deutsche Kunden Sie mögen und wie Sie diese dazu bringen Sie noch mehr zu mögen!

Es ist sehr wichtig zu wissen, warum Ihre Kunden gerne lokale Geschäfte unterstützen. Denn dann können Sie sich in Zukunft um die Dinge kümmern, die auf jeden Fall funktionieren.

Das finden wir heraus, wenn wir uns die Daten ansehen.

Für deutsche Verbraucher ist Ihr Standort das wichtigste Kriterium, gefolgt von Ihrem Serviceangebot.



Was ist Ihren Kunden wichtig?



Standort
60 %

Service
10 %

**Unterstützen der
lokalen Wirtschaft**
9 %

2

1

3

4 Dringlichkeit (5 %)

5 Die Tatsache, dass ich ein freundliches/
bekanntes Gesicht sehe (4 %)

6 Umweltaspekt (4 %)



Aber was können Sie tun, um Ihre Kunden wirklich davon zu überzeugen, noch häufiger bei Ihnen einzukaufen? Unsere Ergebnisse zeigen, dass deutsche Kunden Bequemlichkeit wichtiger finden, als Ermäßigungen und Angebote. Ihre Kunden wollen gerne direkt am Laden parken können und sie wünschen sich, dass Sie Produkte aus der Region verkaufen. Sie sollten also die regionale Herkunft Ihres Angebots immer kennzeichnen, wenn Sie können.





Was würde deutsche Kunden dazu bringen, häufiger lokal einzukaufen?



GESAMT

| | | |
|----|---|------|
| 1 | Praktische Öffnungszeiten | 53 % |
| 2 | Preisnachlässe, Angebote, besondere Aktionen im Laden | 49 % |
| 3 | Parkplatz am Laden | 45 % |
| 4 | Wenn die Produkte regional bezogen werden | 38 % |
| 5 | Ein größeres Sortiment / Angebot | 38 % |
| 6 | Ein(e) freundliche(r) Eigentümer(in) / Bedienung | 37 % |
| 7 | Ein attraktives Treuesystem | 31 % |
| 8 | Ein einzigartiges Sortiment / Angebot | 24 % |
| 9 | Möglichkeit, elektronisch zu zahlen | 18 % |
| 10 | Ein attraktives Geschäft bzw. Inneneinrichtung | 18 % |



Was bringt die Kunden dazu, online bei Ihnen einzukaufen?

Deutsche Verbraucher werden durch einen guten Preis und Service von Ihrem Online-Shop überzeugt. Sie suchen jedoch auch nach einem einzigartigen Produktsortiment. Lassen Sie uns die wichtigsten Faktoren ansehen, warum die Kunden online einkaufen.



Preis
46 %

Service
18 %

**Einzigartiges
Sortiment**
17 %

2

1

3

4 Unterstützung der lokalen Wirtschaft (4 %)

5 Größeres Vertrauen als in große Ketten (4 %)

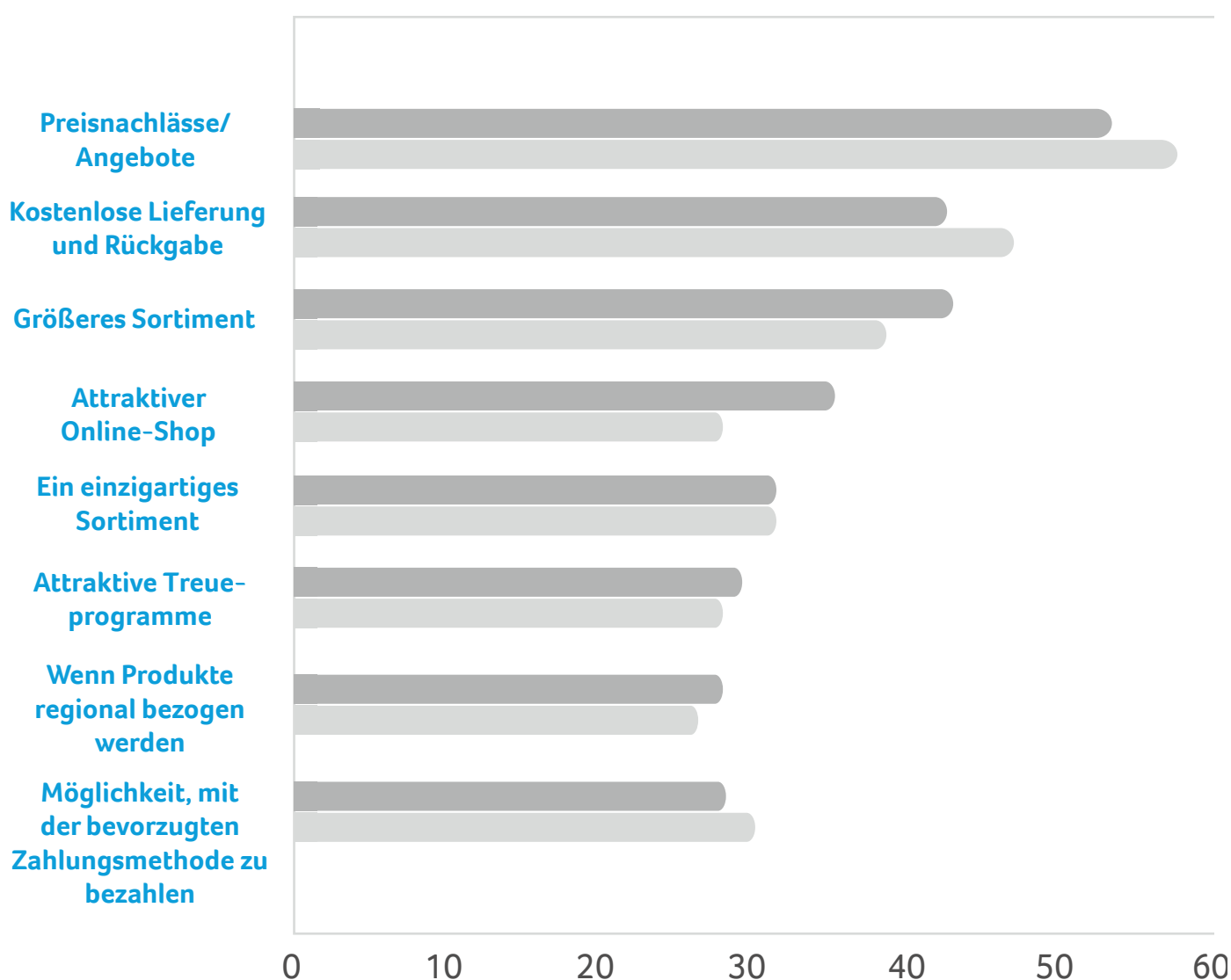


Wenn es darum geht, mehr Kunden von Ihrem Online-Shop zu überzeugen, sind den deutschen Verbrauchern – genau wie in den anderen untersuchten Ländern – Ermäßigungen und Sonderangebote am wichtigsten. Die drei Hauptgründe, mehr online einzukaufen sind sogar genau die gleichen wie in den Niederlanden, Deutschland und Belgien. Aber es ist gut zu wissen, dass für die Deutschen ein attraktiver Online-Shop wichtiger ist als für den Durchschnitt. Dies sollte also unbedingt berücksichtigt werden und Sie sollten auf jeden Fall sicherstellen, dass Ihr Online-Shop funktioniert.





Was können Sie tun, damit Ihre Kunden häufiger bei Ihrem lokalen Online-Shop bestellen?



DE



DURCHSCHNITT



Und ganz wichtig: Vergessen Sie auf keinen Fall, den Kontakt zu halten!



Die Liebe des Kunden zu Ihrem Geschäft entwickelt sich wie jede andere Beziehung. Je mehr Sie investieren, desto mehr erhalten Sie letztendlich zurück.

Deshalb ist es so wichtig, den Kontakt zu Ihren Kunden zu halten. Und zwar dort, wo Sie diese antreffen. Das bedeutet heutzutage: online und auf den sozialen Netzwerken.

Unsere Untersuchung hat gezeigt, dass deutsche Kunden ihren lokalen Läden auf den sozialen Medien folgen, um auf dem Laufenden zu bleiben und dass sie häufiger Informationen auf der Webseite des Shops suchen, als der Durchschnitt der untersuchten Länder. Sie liegen in Bezug auf die untersuchten Kommunikationstypen (von sozialen Medien bis zu E-Mail) etwas unter dem Durchschnitt, das heißt, dort gibt es noch Verbesserungspotenzial.



DE



Durchschnitt

Ich informiere mich, indem ich den Laden besuche oder mit den Mitarbeitern im Laden persönlich rede

59 %

60 %

Ich informiere mich gerne auf der Webseite meines lokalen Geschäfts (z. B. über Öffnungszeiten, besondere Aktionen, ...)

58 %

67 %

Lokale Läden sollten auch einen Online-Shop haben, damit ich immer einkaufen kann, wann ich will und damit ich nicht immer in den Laden laufen muss

52 %

55 %

Ich möchte lieber Neuigkeiten von lokalen Läden per E-Mail

41 %

50 %

Ich folge einigen lokalen Läden auf den sozialen Netzwerken, um mich auf dem Laufenden zu halten (z. B. Sonderangebote, neue Produkte, Aktionen, ...)

41 %

48 %



Zusammenfassend gesagt, können Sie Ihr lokales Geschäft wachsen lassen, indem Sie Kontakt mit Ihren Kunden halten. Bleiben Sie mit CCV, Ihrem lokalen Anbieter für Bezahlterminals und Onlineshops auf dem neuesten Stand und bleiben Sie Ihrer Konkurrenz einen Schritt voraus.



5 Wege, Ihre Beliebtheit zu steigern

Lokale Geschäfte in Europa sind offensichtlich sehr beliebt. Dies sehen wir daran, dass sich Verbraucher dazu entscheiden, ihre lokalen Läden und Online-Shops zu unterstützen.

Aber wie können Sie Ihr Geschäft noch beliebter machen? Hier sind ein paar Tipps für Sie.



Öffnen Sie Ihre Türen als ein lokaler Treffpunkt

Auch wenn wir die Bedeutung Ihres Onlineauftritts in den sozialen Medien erkannt haben, haben wir auch herausgefunden, dass Aktionen im Laden bei Kunden sehr beliebt sind. Die zwischenmenschlichen Erfahrungen sind sogar noch wichtiger als die Online-Erfahrung. Deshalb ist dies der perfekte Zeitpunkt, um eine andere Art des „sozialen Netzwerkers“ in Ihrem Geschäft einzuführen.

Nutzen Sie Ihren Laden, um regionale Gruppen einzuladen oder neue Produkte vorzustellen. Sie können sich auch mit anderen lokalen Geschäften zusammenschließen, um Events zu organisieren, wie z. B. ein Straßenfest, bei welchem regionale Produkte gefeiert werden, oder eine Reihe mit Kundenabenden, die jede Woche in einem anderen Laden stattfinden.

Je mehr Sie sich in Ihrem Laden auf das regionale Leben einstellen können, desto besser.

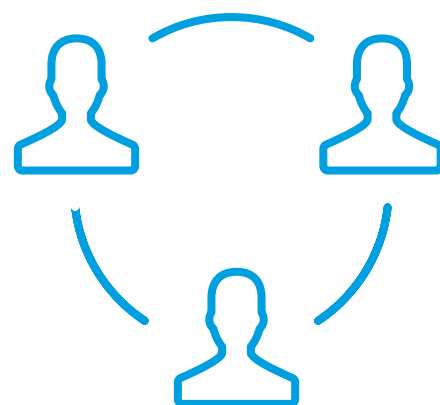




Nutzen Sie die Technologie, um eine noch bessere Beziehung zu Ihren Kunden aufzubauen

Lokale Geschäfte wie Ihres können nun den Vorteil der Technologie genießen, um die großen Geschäfte herauszufordern, ohne dass eine große Investition erforderlich ist.

Sie können eine Reihe kostenloser Tools nutzen, die Ihnen beim Vertrieb und Marketing helfen. Managen Sie Ihre Kundendatenbank mit einem CRM-Tool und bleiben Sie mit aktuellen und zukünftigen Kunden mit einem E-Mail-Marketing-Tool in Kontakt. Beginnen Sie mit dem Management ihrer Auftritte in den sozialen Netzwerken und planen Sie Posts im Voraus mit einem der vielen verfügbaren Social-Media-Tools. Erstellen Sie tolle Designs für Ihr Marketing und Ihre Kommunikation mit einem einfach zu verwendenden graphischen Design-Tool. Last but not least sollten Sie sich mit einem Website-Tracking-Tool ansehen, was die Besucher auf Ihrer Website tun und wie sie mit Ihren Inhalten interagieren.





Geben Sie Ihren Kunden verschiedene Zahlungsmöglichkeiten

Bis 2030 werden drei von vier Personen ein vernetztes Gerät besitzen. Unsere Untersuchungen haben gezeigt, wie wichtig es ist, den Kunden verschiedene Zahlungssysteme anzubieten und natürlich wünschen Sie sich auch einen reibungslosen, schnellen Zahlvorgang.

Sie brauchen mindestens einen Zahlungspartner, der Zahlungsarten unterstützen kann, wie z.B. die girocard (früher ec-Karte) in Deutschland.

Sehen Sie sich die Lösungen von CCV an, um herauszufinden, wie ein flexibler Zahlungspartner mit Ihrem lokalen Geschäft wachsen kann oder einfach die Services unterstützt, die Sie benötigen.

Bieten Sie Ihren Kunden eine nutzerfreundliche Geschenkkarte, die wenig Aufwand erfordert. Sie können diese verwenden, um einen Rabatt auf den nächsten Einkauf zu gewähren, oder als ein eigenes Angebot, sodass Ihre lokalen Kunden die „Love Local“-Botschaft an Freunde oder Familie weitergeben können.





Love Local für alle mit einem Online-Shop

Wir haben in diesem Bericht gesehen, dass es für lokale Unternehmen das Potenzial gibt, den geringen Vorsprung, den Ketten in bestimmten Online-Shop-Kategorien haben, aufzuholen. Wir haben auch erkannt, dass viele Kunden sich eine Online-Präsenz ihrer lokalen Geschäfte wünschen, damit sie zu jedem Zeitpunkt einkaufen können.

Natürlich ist es ein einfach lösbares Problem, offline und online präsent zu sein. So ist es gut zu wissen, dass Sie Ihren Online-Shop mit einer schnellen und einfachen Online-Shop-Lösung von CCV schon in Ihrer Mittagspause starten können.

Der [CCV-Online-Shop](#) ist eine Rundum-Lösung für eine feste Monatsgebühr. Er kann Ihr gesamtes Angebot online abbilden und wenn benötigt auch Ihr Lagermanagement oder andere Prozesse integrieren. Der Online-Shop kann auch Liefer- oder Abholmöglichkeiten vereinfachen - was z.B. von Verbrauchern als wichtiger Faktor für den lokalen Einkauf angegeben wurde).





Belohnen Sie Ihre Kunden mit einem Treueprogramm

Wenn Sie mit Ihren Kunden sowohl online, als auch offline in Kontakt bleiben, wird Ihr Geschäft stärker wachsen. Unsere Untersuchung hat gezeigt, dass ein Treueprogramm ein wichtiger Grund sein kann, dass Kunden bei ihrem lokalen Online-Shop einkaufen. Außerdem haben wir festgestellt, dass Kunden gerne über Ihre Angebote und Aktionen auf dem Laufenden gehalten werden möchten.

Sie können es ganz einfach angehen, indem Sie Ihre Kunden bitten, sich in Ihre Mailing-Liste einzutragen und ihnen dann spezielle Angebote „nur für Kunden“ anbieten. Wenn Sie Ihren Online-Shop aufbauen, bauen Sie auch einen wertvollen Stamm an Kunden auf, welche abhängig von ihrem Wohnort auch daran interessiert sein könnten, Ihren Laden zu besuchen. Arbeiten Sie mit Cross-Promotion, wenn Sie unterschiedliche Kundengruppen haben, indem Sie Ihre Kunden im Laden über Ihren Online-Shop informieren und andersherum.

Belohnen Sie treue Kunden, indem Sie deren Inhalte teilen und Local Love auf Ihren sozialen Medienkanälen wie Instagram und Facebook verbreiten.

Und ganz wichtig: lassen Sie jeden wissen, dass Sie lokal sind.

Erzählen Sie Ihre lokale Geschichte in den sozialen Netzwerken und feiern Sie diese. Bald schon werden Ihre Kunden genau wie Sie (und wir bei CCV) von **Love Local angesteckt.**



Beziehung ist alles



Die CCV Deutschland hat vor über 25 Jahren als lokales Unternehmen angefangen und ist noch immer genauso leidenschaftlich wie damals dabei, lokale, unabhängige Unternehmen wie Ihres zu unterstützen.

Im Laufe der Jahre hat sich zwar viel für Ihr lokales Geschäft verändert, vor allem was das Aufkommen des Online-Handels und der sozialen Netzwerke betrifft, aber eines bleibt immer gleich: der Bedarf an einem wirklich „lokalen“ Partner, der Sie auf Ihrer Reise als Unternehmer begleitet.

CCV versteht die Herausforderungen, welchen Sie gegenüberstehen, wenn Sie neue Kunden gewinnen und das Geschäft wachsen lassen wollen, und hat deshalb ein Angebot an flexiblen Lösungen entwickelt – von Zahlungen bis zu Online-Shops – um diese zu meistern. Es dreht sich wirklich alles um die Beziehung.

Unser Bericht zeigt, dass die meisten Verbraucher nach Möglichkeit „Love Local“ wählen und lokal einkaufen wollen. Er zeigt ebenso, dass es Möglichkeiten für lokale Geschäfte wie Ihres gibt, die Reichweite im Internet mit Online-Shops zu vergrößern und Ihre Kunden noch näher zu bringen.



Der Erfolg Ihres lokalen Unternehmens bringt eine Menge Vorteile für die lokale Wirtschaft und Gemeinschaft. Wie wir schon zu Beginn gesagt haben: Unabhängige Geschäfte wie Ihres sind das Herz und die Seele unserer Städte.

Um weitere Informationen darüber zu erhalten, wie **CCV Ihnen dabei helfen kann, Ihr lokales Geschäft zu stärken und wachsen zu lassen**, sei es über die perfekte Zahlungslösung, unkomplizierte, intelligente Bezahlssysteme oder einfach zu bedienende Online-Shops, wenden Sie sich bitte an **ccv-kundenservice@de.ccv.eu**. Wir freuen uns, von Ihnen zu hören!





www.ccv.eu/de