

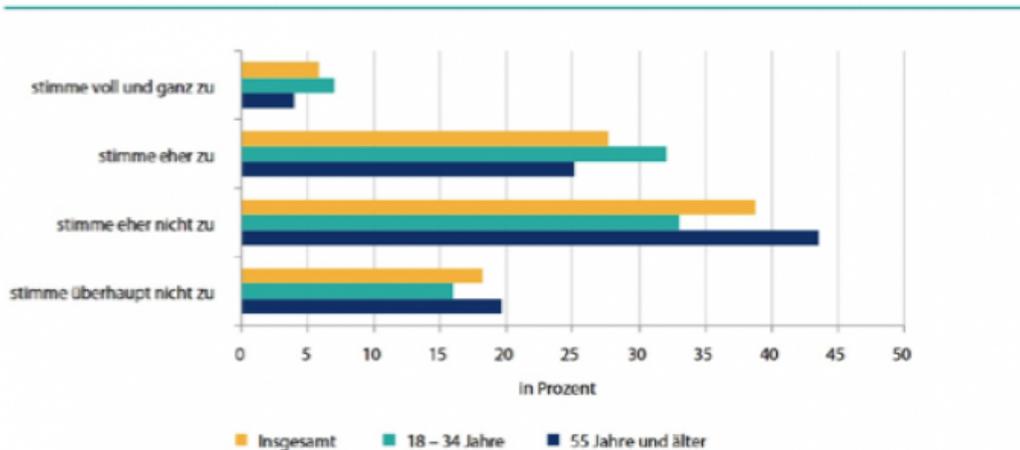
# HDE-Konsummonitor 2018

## Omnichannel-Handel gehört die Zukunft

### Stationärer Handel bleibt wichtig

Donnerstag, 26.04.2018

„Einkaufen im Internet wird das Einkaufen in Geschäften in den kommenden Jahren fast vollständig ersetzen.“ – Bewertung der Aussage



Grafik: HDE

Die Kunden wollen den perfekt vernetzten Handel, der Online- und Offline-Geschäft miteinander verzahnt. Das ist eines der Ergebnisse einer Verbraucherbefragung im Rahmen des aktuellen Konsummonitor 2018 des Handelsverbandes Deutschland (HDE).

Demnach erwarten die Kunden nicht, dass das Einkaufen in stationären Geschäften vom Online-Shopping weitgehend verdrängt wird – nur gut 5% gehen von einem Verschwinden des stationären Handels aus. Wahrscheinlicher ist, dass sich Omnichannel als langfristiges Erfolgsmodell etablieren wird, in dem der stationäre Handel als wichtige Säule des Vertriebskonzepts bestehen bleibt, wie der HDE feststellt.

### Persönliche Beratung als Faustpfad des stationären Handels

Ein großes Plus des stationären Handels ist die Beratung vor Ort. Nur etwa 30% der Befragten sind der Meinung, dass digitale Assistenten oder per Internet zugeschaltete Berater in einem Online-Shop die gleiche Beratungsqualität wie im stationären Geschäft gewährleisten können.

Der komplette Konsummonitor 2018 steht unter <https://www.einzelhandel.de/konsummonitor> als PDF zum Download bereit.

**Omnichannel-Handel gehört die Zukunft**