

## Repräsentative Konsumentenbefragung

# Konsumenten wollen auch in Quartierläden kontaktlos bezahlen

**Zürich, 21. Juli 2020 – Auf die Corona-Distanzregeln hat das Kleingewerbe mit kontaktlosem Bezahlen, Onlineverkäufen und Hauslieferdiensten reagiert. Darauf möchten viele Konsumenten jetzt nicht mehr verzichten. Sie wünschen sich diese modernen Einkaufsmöglichkeiten als bleibenden Standard. Das zeigt eine von localsearch (Swisscom Directories AG) beauftragte repräsentative Konsumentenbefragung.**

Der Corona-Lockdown hat das Schweizer Kleingewerbe zu einem Digitalisierungsschub gezwungen. Dank Onlineverkäufen, kontaktlosem Bezahlen und Hauslieferdiensten konnten viele Geschäfte ihre Tätigkeit trotz Lockdown weiterführen. Eine repräsentative Befragung von localsearch bei 705 Personen in der Deutsch- und Westschweiz zeigt jetzt, dass viele Konsumenten auf diese modernen Einkaufsmöglichkeiten nicht mehr verzichten möchten.

## Konsumenten haben konkrete Erwartungen an das Kleingewerbe



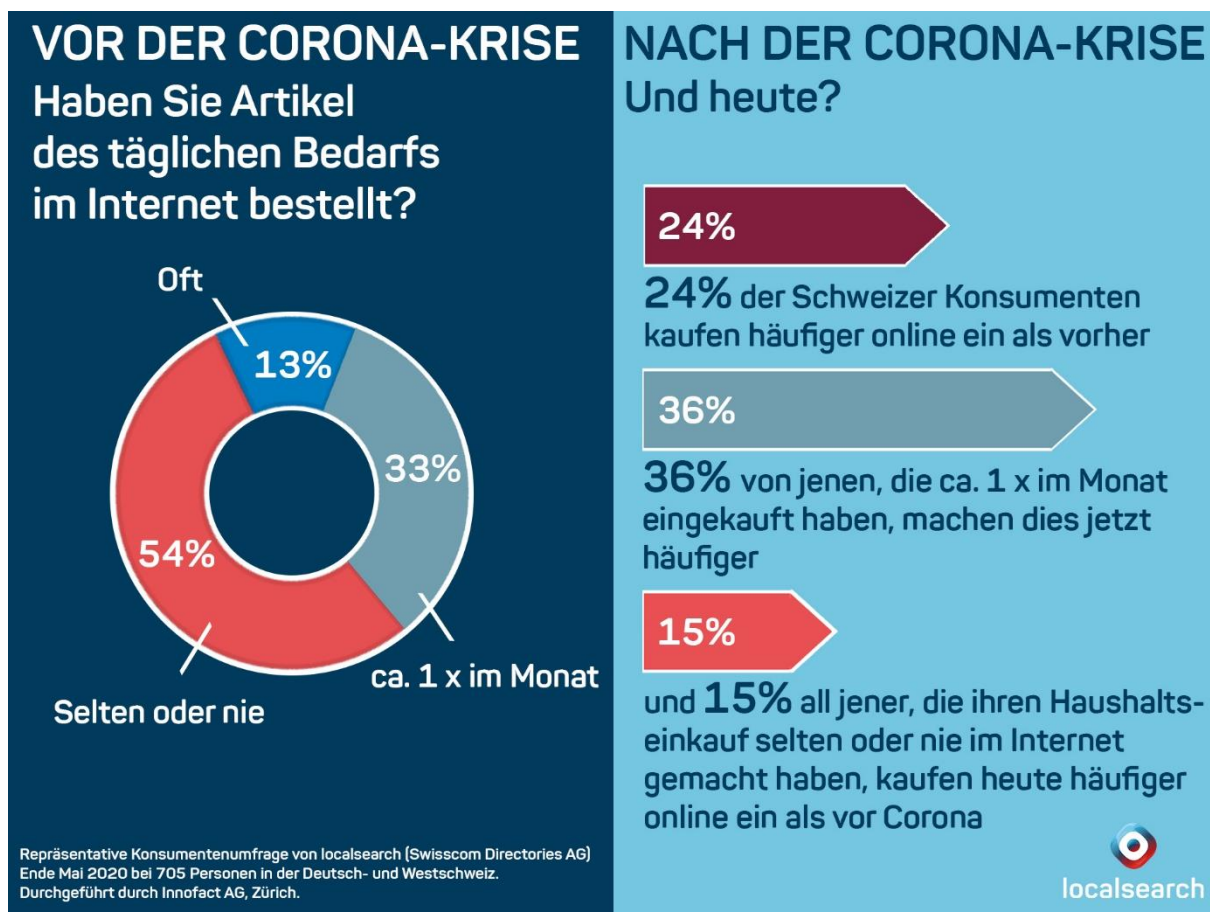
«Ich habe mich daran gewöhnt, auch bei lokalen Geschäften online zu bestellen und möchte das auch in Zukunft tun können», sagen 39 Prozent der befragten Konsumenten. Ganz oben auf der Wunschliste steht dabei die Onlinebestellung bei Restaurants (71 Prozent), in Blumengeschäften (43 Prozent), Gärtnereien (37 Prozent), Bäckereien (31 Prozent), Metzgereien (29 Prozent) und Quartiergeschäften (25 Prozent).

Auch das Angebot eines Hauslieferdiensts, den viele kleine Geschäfte während Corona erstmals angeboten haben, wollen viele nicht mehr missen. Einer von drei Schweizer Konsumenten (33 Prozent) wünscht sich, dass dieser Service auch in Zukunft zum Dienstleistungsrepertoire von Quartierläden, Bäckereien, Metzgereien und anderen Gewerblern gehört.

Einen wahren Höhenflug während des Lockdowns hat das kontaktlose Bezahlen erlebt. Kaum ein Lokal oder Gewerbe, das diese Möglichkeit nicht angeboten hat - selbst für Kleinstbeträge. Bei den Konsumenten scheint das sehr gut angekommen zu sein. 59 Prozent der Umfrageteilnehmer

wünschen sich, in kleinen Geschäften auch weiterhin kontaktlos bezahlen zu können. Nur jeder Fünfte (20 Prozent) sagt, er könne gut darauf verzichten. Überdurchschnittlich beliebt ist das kontaktlose Bezahlen bei den Jungen (16 – 29 Jahre): 65 Prozent von ihnen erwarten, dass auch der Quartierladen diese Bezahlmöglichkeit anbietet.

### Onlineshopping seit Corona: Mehr Schweizer erledigen Haushaltseinkauf online



Vor dem Corona-Lockdown erledigten nur wenige ihren Routine-Haushaltseinkauf online. Gerade mal 13 Prozent der Schweizer Konsumenten haben mindestens einmal pro Woche ihren Haushaltseinkauf oder einen Teil davon online erledigt. 33 Prozent taten dies wenigstens einmal pro Monat und 54 Prozent selten bis nie.

Jetzt sagt jeder vierte Konsument (24 Prozent), er kaufe Artikel des täglichen Bedarfs heute häufiger online ein als noch vor dem Lockdown. Am Meisten zulegen konnte das Onlineshopping bei jenen Konsumenten, die vor dem Lockdown mindestens einmal pro Monat bestellt haben. Von ihnen kaufen heute 36 Prozent häufiger online ein.

**Kontakt localsearch (Swisscom Directories AG)**

Harry H. Meier, Mediensprecher

T +41 58 262 71 39

harry.meier@localsearch.ch

Auch bei den bisherigen Online-Verweigerern, also jenen 54 Prozent, die vor Corona selten bis nie online eingekauft haben, wird häufiger online geshoppt. Von ihnen kaufen jetzt 15 Prozent ebenfalls häufiger online ein, bzw. haben begonnen, ihren Haushaltseinkauf zumindest manchmal online zu tätigen.

**Kontaktloses Bezahlen: 52 Prozent der Konsumenten bezahlen häufiger kontaktlos**

Eine Mehrheit (52 Prozent) der Schweizer Konsumenten nutzt die Möglichkeit des kontaktlosen Bezahls seit dem Lockdown häufiger als zuvor. Die 30- bis 44-Jährigen schwingen dabei obenaus: Mehr als jeder Zweite (55 Prozent) von ihnen hält seine Kreditkarte heute häufiger ans Bezahlterminal. Mit 51 Prozent bilden die Jungen von 16 bis 29 hier das Schlusslicht.

**Local First: Konsumenten kaufen vermehrt lokal ein**

Das lokale Gewerbe steht in der Gunst der Konsumenten – meinen zumindest die Umfrageteilnehmer. 46 Prozent von ihnen sind davon überzeugt, dass sich die Bevölkerung infolge der Krise ganz bewusst für den Einkauf in lokalen Geschäften und bei lokalen Produzenten entscheidet. In der Realität zeigt sich allerdings ein leicht anderes Bild: Hier sind es nur 27 Prozent, die angeben, vermehrt bei lokalen Anbietern einzukaufen. Bei den 16- bis 29-Jährigen sind es sogar nur 16 Prozent. Am meisten Unterstützung erfährt das lokale Gewerbe von den 60- bis 74-Jährigen. Von ihnen kaufen 34 Prozent häufiger im Geschäft um die Ecke, als vor dem Lockdown. Insgesamt sagen 46 Prozent von sich selbst, sie würden nicht häufiger lokal einkaufen.

**Methodik:** Die repräsentative Befragung wurde durch das Marktforschungsinstitut Innofact AG in Zürich im Auftrag von localsearch (Swisscom Directories AG) Ende Mai 2020 unter 705 Personen in der Deutsch- und Westschweiz durchgeführt

**Über localsearch**

localsearch ist der führende Marketing- und Werbepartner der Schweizer KMU. Das Produktportfolio von localsearch unterstützt Unternehmen dabei, online gefunden zu werden, Neukunden zu gewinnen und diese langfristig zu binden. Mit einfachen und effektiven Lösungen für Onlinemarketing, einer kompetenten Beratung vor Ort und einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis stellt localsearch den Erfolg der KMU in der digitalen Welt sicher. Mit local.ch und search.ch betreibt und vermarktet localsearch zudem die reichweitenstärksten Verzeichnis- und Buchungsplattformen in der Schweiz mit

**Kontakt localsearch (Swisscom Directories AG)**

Harry H. Meier, Mediensprecher

T +41 58 262 71 39

[harry.meier@localsearch.ch](mailto:harry.meier@localsearch.ch)

gemeinsam über 7 Millionen Unique Clients pro Monat (brutto, Quelle: Net-Matrix). local.ch und search.ch zählen zu den beliebtesten Apps der Schweiz.

localsearch, local.ch und search.ch sind Marken der Swisscom Directories AG. Swisscom Directories AG gehört zu 100 % der Swisscom. Weitere Informationen finden Sie unter [localsearch.ch](http://localsearch.ch).