

Deloitte.

Deloitte Christmas Survey 2015

Belebung für das
Weihnachtsgeschäft

Oktober 2015



Christmas Survey 2015

Vorfreude unter Verbrauchern wie Einzelhändlern

Die achtzehnte Deloitte Christmas Survey bietet Ihnen dieses Jahr erneut aktuelle Einblicke in das Konsumentenverhalten zur Weihnachtszeit in Europa und Deutschland.

Die Umfrage wurde in 14 Ländern in West- und Osteuropa und Südafrika durchgeführt. Dabei wurde eine repräsentative Auswahl von 14.065 Personen, davon 1.571 aus Deutschland über drei Wochen bis Mitte Oktober befragt.

Auch wenn das Wirtschaftswachstum in der EU keine steile Kurve verfolgt, sehen die europäischen Bürger im Durchschnitt dem Jahr 2016 optimistisch entgegen. Auf der anderen Seite lassen sich aktuelle politische und wirtschaftliche Themen, insbesondere hohe Arbeitslosigkeit, wachsende Steuerabgaben und allgemeine Unsicherheit nicht von der Hand weisen, und beschäftigen natürlich auch den europäischen und deutschen Verbraucher.

Gerade in Zeiten, die durch starke Veränderungen geprägt sind, möchten wir Ihnen mit unserer international vergleichenden Befragung mit besonderer Auswertung der Umfrageergebnisse für Deutschland fundierte Anhaltspunkte für das Kaufverhalten in der anstehenden Weihnachtszeit bieten – der wichtigsten Zeit des Jahres für den Handel.

Die vorliegende Unterlage ist eine graphische Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse für Deutschland.

Die vollständige Studie erhalten Sie gerne auf Anfrage. Wir wünschen Ihnen eine angenehme Lektüre und stehen Ihnen für Rückfragen und zur weiteren Besprechung der Ergebnisse jederzeit zur Verfügung.

Ihr Consumer Business Team
Deloitte & Touche GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Positive Aussichten der Deutschen für... ... Konjunktur und eigene Kaufkraft

F: Wie schätzen Sie die zukünftige konjunkturelle Lage Deutschlands ein?



59% 34%



66% 29%



51% 38%

F: Wie schätzen Sie Ihre Kaufkraft für 2016 ein?



62% 30%



66% 28%



58% 33%

Deutsche wollen 2015 an Weihnachten rund €17 Mrd. für Geschenke und Essen ausgeben

F: Wie viel wird Ihr Haushalt 2015 für die Festtage ausgeben?



Geschenke

2015	% vs 2014
€ 256	+ 2,5%



Essen

€ 124	+ 2,8%
-------	--------



Feierlichkeiten

€ 43	- 11,9%
------	---------

F: Wie viel planen Sie 2015 für Geschenke für folgende Personen auszugeben?



Ihren Partner

€51



Ihre Kinder

€73



Andere Erwachsene

€68



Andere Kinder

€27

F: Sie planen Gutscheinkarten zu verschenken. Welchen Wert werden diese im Durchschnitt haben?



Gutscheinkarte

2015

€ 34

% vs 2014

-12,8%

Deutsche wünschen sich Geld...

...und verschenken Bücher

F: Was wünschen Sie sich 2015 zu Weihnachten?



Geld

44%



Bücher

28%



DVD/
BluRay

24%



Geld

54%



Bücher

50%



Kosmetik/
Wellness

37%

F: Was planen Sie 2015 folgenden Personen zu schenken?



Familie/Freunde
(>18 Jahre)

36%



Bücher

30%



Schokolade

28%



Gutschein



Jugendliche
(12-18 Jahre)

17%



Spiele

17%



Geld

16%



Bücher



Kinder <12 Jahre

24%



Spiele

22%



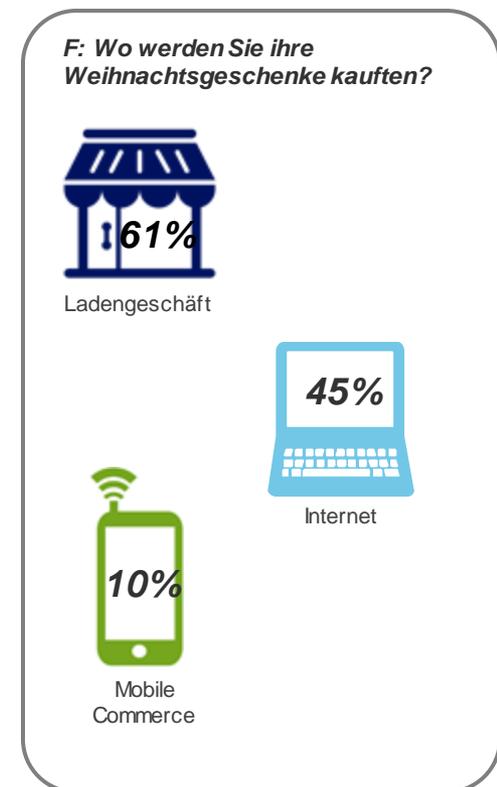
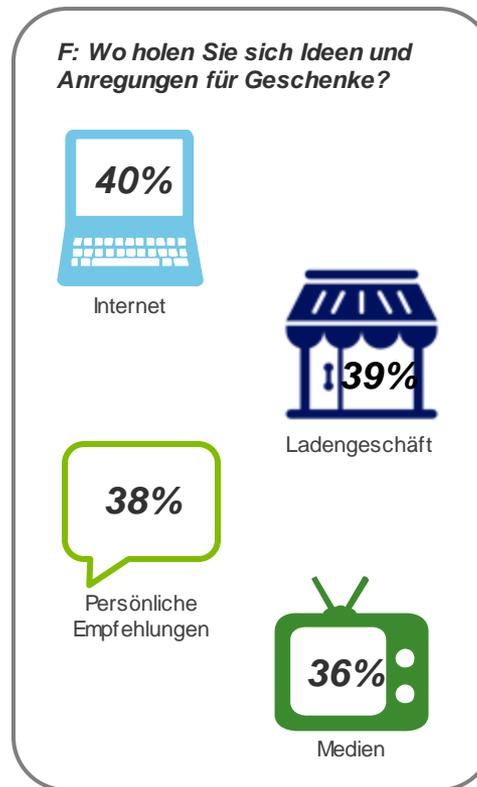
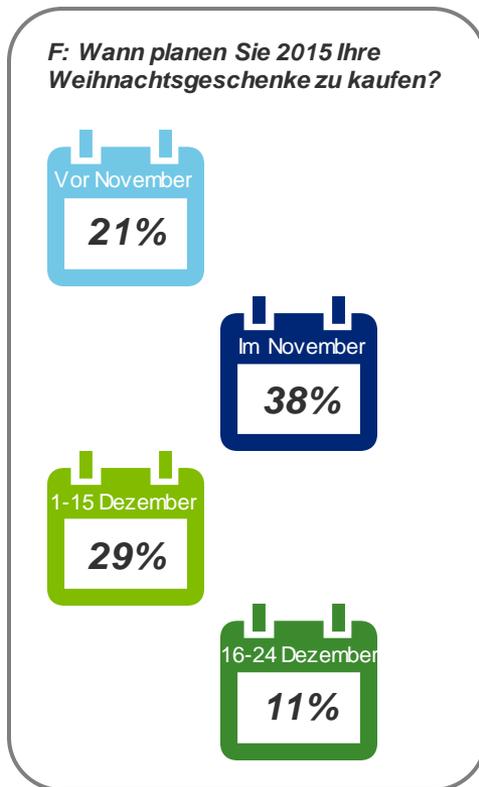
Bücher

21%



Lehrspiel-
zeug

Deutsche kaufen früh Geschenke und... ...am liebsten im Ladengeschäft



Geschenke werden im Fachgeschäft und... ...Lebensmittel im Supermarkt gekauft

F: Sie planen Ihre Weihnachtsgeschenke in einem Ladengeschäft zu kaufen. Wo werden Sie sie kaufen?



43%

Fachgeschäft



20%

Kaufhaus



17%

Supermarkt



16%

Lokales
Ladengeschäft



3%

Outlet Center



2%

Luxus Boutique

F: Wo kaufen Sie Ihre Lebensmittel für die Festtage ein?



60%

Supermarkt



55%

Discounter



48%

Großmarkt



36%

Fachgeschäft



11%

Lokales
Ladengeschäft



6%

Internet

Ergebnisse für Deutschland

Ladengeschäft und Onlinehandel - Unterschiedliche Kundenerwartungen

F: Welche Ihrer Bedürfnisse beim Einkauf werden besonders gut in einem Ladengeschäft erfüllt ?



81%

*Kompetente
Beratung*



75%

Kundendienst



70%

*Schutz
persönlicher
Daten*



69%

*Sichere
Bezahlung*



66%

*Spaß beim
Einkauf*



64%

*Umtausch/
Rückgabe von
Waren*

F: Welche Ihrer Bedürfnisse beim Einkauf werden besonders gut in einem Onlinehandel erfüllt ?



70%

*Einkauf jederzeit
möglich*



66%

*Einsicht in Produkt-
Bewertungen*



66%

*Schneller
Preisvergleich*



62%

*Große
Auswahl*



62%

*Produktvergleich
einfach*



61%

*Geringer
Zeitauswand*

Ergebnisse für Deutschland

Deutsche erwarten Fachkenntnisse und... ...geringere Preise im Ladengeschäft

F: Welche Erwartungen haben Sie an das Verkaufspersonal in einem Ladengeschäft?



69%

Fachkenntnisse



53%

Freundlichkeit



37%

Information über Angebote



33%

Unterstützung bei Geschenksuche



30%

Schnelle Bezahlung



22%

Möglichkeit von Preisvergleichen

F: In welche der folgenden Bereiche sollten Händler investieren um Ihr persönliches Einkaufserlebnis zu verbessern?





Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), eine „private company limited by guarantee“ (Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht), ihr Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständig und unabhängig. DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Mandanten. Eine detailliertere Beschreibung von DTTL und ihren Mitgliedsunternehmen finden Sie auf www.deloitte.com/de/UeberUns.

Deloitte erbringt Dienstleistungen aus den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Consulting und Corporate Finance für Unternehmen und Institutionen aus allen Wirtschaftszweigen; Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsgesellschaften in mehr als 150 Ländern und Gebieten verbindet Deloitte herausragende Kompetenz mit erstklassigen Leistungen und steht Kunden so bei der Bewältigung ihrer komplexen unternehmerischen Herausforderungen zur Seite. Making an impact that matters – für mehr als 210.000 Mitarbeiter von Deloitte ist dies gemeinsame Vision und individueller Anspruch zugleich.

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen, die nicht geeignet sind, den besonderen Umständen des Einzelfalls gerecht zu werden und ist nicht dazu bestimmt, Grundlage für wirtschaftliche oder sonstige Entscheidungen zu sein. Weder die Deloitte & Touche GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited, noch ihre Mitgliedsunternehmen oder deren verbundene Unternehmen (insgesamt das „Deloitte Netzwerk“) erbringen mittels dieser Veröffentlichung professionelle Beratungs- oder Dienstleistungen. Keines der Mitgliedsunternehmen des Deloitte Netzwerks ist verantwortlich für Verluste jedweder Art, die irgendjemand im Vertrauen auf diese Veröffentlichung erlitten hat.