

HANDWERKER IM NEW NORMAL

WIE WIRKT SICH CORONA AUF DIE
KUNDENANSPRACHE AUS?

Konzept & Markt GmbH
Bischof-Blum-Platz 2
D-65366 Geisenheim

+ 49 (0) 6722 750 34 12
www.konzept-und-markt.com

AKTUELLE, NATIONALE HANDWERKER-BEFRAGUNG

Eine Gemeinschaftsstudie von:

Konzept & Markt GmbH
in Kooperation mit der
Dähne Verlags GmbH

November 2020



KONZEPT & MARKT

Dähne Verlag
Ich weiß.



Vorwort

Unter dem Einfluss von Corona ist einiges auch im Handwerk in Bewegung geraten. So stellt sich u.a. die Frage, ob Einkäufe in Zukunft den stationären Fachgroßhandel ablösen könnten und ob Außendienstbesuche damit weniger gewünscht sind? In der Konsequenz müsste sich dann auch die Kundenansprache verändern.

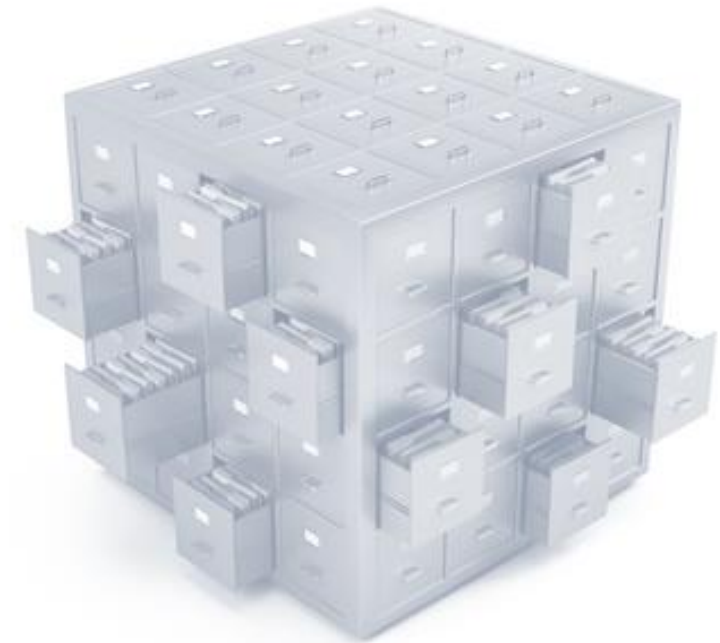
Zur Klärung der bestehenden Unsicherheiten über das zukünftige Einkaufs- und Informationsverhalten bietet Konzept & Markt in Zusammenarbeit mit dem Dähne Verlag jetzt eine aktuelle Handwerkerbefragung an. Folgende Fragen werden u.a. geklärt:

- Mit welchem zukünftigen **Beschaffungsverhalten im Hinblick auf alle relevanten Einkaufsstätten** ist zu rechnen?
- Welches Rating haben die einzelnen **Handelskanäle hinsichtlich Markenstärke, Kundenzufriedenheit und Net Promotor Score**?
- Wer wird im **Online-Geschäft am meisten profitieren**: Hersteller, regionaler Großhandel, Direktvertreiber oder Amazon?
- Worin bestehen die allgemeinen **Anforderungen der Handwerker an die Lieferanten**?
- **Wo erreiche** ich die Handwerker mit meiner Kommunikation am besten unter aktuellen Bedingungen (**Touchpoints**)?
- Wie sieht die **Zukunft im Handwerk unter Pandemie-Bedingungen** aus?

Als **Zusatzthemen** wird sich die Studie mit den besonderen Bedingungen in den Zielgruppen „Mobile Generalisten“ (werkstattlose Handwerker) und „Handwerker mit Migrationshintergrund“ befassen. Dies betrifft eventuell abweichende Formen der erwünschten **Kommunikation** und die **Mediennutzung**.

Inhaltsverzeichnis

1	Profil der befragten Handwerker	4
2	Informationsverhalten der Handwerker im New Normal	17
3	Touchpoint-Optimierung der Kundenansprache	80
4	Einkaufsverhalten der Handwerker im New Normal	130
4.1	Bezugsquellen für den gewerblichen Bedarf	147
4.2	Detailbewertung der Bezugsquellen	172
4.3	Imageanalyse des Stammlieferanten	204
5	Relevante Serviceangebote im New Normal	227
6	Relevante Sprachen im New Normal	245
	Fazit	263
	Untersuchungssteckbrief	266



Untersuchungssteckbrief

- Konzeption: Konzept & Markt GmbH, Bischof-Blum-Platz 2, 65366 Geisenheim
Dähne Verlag GmbH, Am Erlengraben, 76256 Ettlingen
- Realisierung: Konzept & Markt GmbH, Bischof-Blum-Platz 2, 65366 Geisenheim
- Grundgesamtheit: Alle Handwerker in der Bundesrepublik Deutschland
- Umfang der Stichprobe: n=1.000 Befragte
- Interviewpartner: Selbständige oder angestellte Handwerker (Ausnahme: künstlerische Tätigkeiten), die für den Handwerksbetrieb einkaufen
- Zeitpunkt der Feldarbeit: Oktober 2020
- Erhebungsmethode: Onlinebefragung anhand eines strukturierten Fragebogens
- Ansprechpartner: Dr. Ottmar Franzen, 06722 / 750 34 11, franzen@konzept-und-markt.com
Sabrina Grumm, 06722 / 750 34 16, grumm@konzept-und-markt.com