

Was wollen Konsumenten heute?

Seit 15 Jahren stellt **Bonial** in der digitalen Handelskommunikation maßgeschneiderte Marketinglösungen für den Einzelhandel bereit. Eine aktuelle Umfrage zeigt interessante Ergebnisse.

Als führender Anbieter digitaler Angebotskommunikation offeriert das Unternehmen Bonial maßgeschneiderte Marketinglösungen für 1.500 renommierte Einzelhändler und erreicht derzeit monatlich 13,8 Millionen Nutzer auf seinen Plattformen »kaufDA« und »MeinProspekt«, die zu den größten lokalen Shopping-Apps in Deutschland gehören.

Im Zuge der kontinuierlichen Marktbeobachtung und Analyse führt Bonial regelmäßig Umfragen durch. Diese dienen dazu, wertvolle Erkenntnisse über das Konsumverhalten und die Vorlieben der Konsumenten zu erlangen. Die gewonnenen Daten sind auch für unsere Branchenvertreter von hohem Interesse. Lesen Sie in nebenstehendem Kasten die Resultate zu aktuellen Fragen, die wir über Bonial an Endkunden gestellt haben.

»Die Umfrageergebnisse zeigen eindeutig, dass Verbraucher*innen beim Kauf von Haushaltsgeräten und Unterhaltungselektronik besonderen Wert auf



Sebastian Kerkhoff

Langlebigkeit, guten Kundenservice und niedrigen Stromverbrauch legen«, analysiert **Sebastian Kerkhoff**, Senior Vice President bei Bonial die Resultate. »58 Prozent der Befragten bevorzugen den stationären Einkauf, weshalb eine gezielte digitale Angebotskommunikation entscheidend ist, um Konsument*innen frühzeitig mit relevanten Informationen und attraktiven Angeboten anzusprechen.«

Kompakte Umfrageergebnisse

Bonial hat über seine Plattformen Fragen zu aktuellen Themen in unserer Branche gestellt. An der Untersuchung nahmen 1.148 Personen teil.

- Für die Kunden sind die wichtigsten Kriterien beim Kauf von Haushaltsgeräten und Unterhaltungselektronik eine lange Haltbarkeit (75%), guter Kundenservice (69%) und geringer Stromverbrauch (67%).
- 58 Prozent der Befragten kaufen Haushaltsgeräte und Unterhaltungselektronik bevorzugt im stationären Ladengeschäft.
- Als neue Kaffeemaschine würden vor allem Kaffeevollautomat (39%) und klassische Filtermaschine (30%) gewählt werden.
- Als potentieller neuer Staubsauger liegen der Bodenstaubsauger mit Beutel (25%) sowie der Akkustaubsauger (25%) vorne.
- 40 Prozent sind automatischen Kochmaschinen gegenüber positiv gestimmt. 60 Prozent haben keinen Bedarf oder keine Meinung dazu.

KRIXACADEMY

Mangel an Kundendiensttechnikern: Quereinsteiger richtig schulen

Der Fachkräftemangel stellt für viele Hausgeräte-Fachhändler und Reparaturdienste eine erhebliche Herausforderung dar. Aufträge können nicht zeitnah oder gar nicht abgewickelt werden, weil das Personal fehlt. Eine Lösung bietet **KRIXACADEMY** mit einer siebenwöchigen Fortbildung für Quereinsteiger.

Bereits seit 2018 ist **Thorsten Krix** als herstellerunabhängiger Trainer für Haushaltsgroßgeräte im deutschsprachigen Raum tätig und gibt sein Wissen zur Hausgeräte-Reparatur in Präsenzs Schulungen weiter. Seit 2020 werden auch interaktive Live-Online-Schulungen aus dem eigenen Filmstudio mit vier Kameraperspektiven angeboten und erfreuen sich einer großen Beliebtheit.

»Immer wieder hatte ich Teilnehmende ohne elektrotechnische Ausbildung und gleichzeitig die Resonanz von vielen Unternehmern, dass sie keine Elektrofachkräfte für den Einsatz als Kundendiensttechniker finden. Da bin ich auf das

Konzept der Elektrofachkraft für festgelegte Tätigkeiten (EFKffT) gestoßen und habe daraus ein Fortbildungskonzept erarbeitet, welches dieses Problem löst«, berichtet Thorsten Krix (Bild).

In den ersten 80 Unterrichtseinheiten erlernen die Teilnehmenden die Grundlagen der Elektrotechnik. Angefangen von Messübungen, dem ohmschen Gesetz bis zum Auslöseverhalten eines FI. Diese Ausbildung entspricht den Ausbildungskriterien nach DGUV Grundsatz 303-001 für die EFKffT und wird mit einer Prüfung in Theorie und Praxis abgeschlossen. In wei-



Bild: Krix

teren 80 Unterrichtseinheiten wird Wissen und Praxis zu den Haushaltsgeräten vermittelt.

Das besondere ist die Dokumentation. Die Teilnehmenden bzw. der Unternehmer erhält eine vorbereitete Gefährdungsbeurteilung und über 100 Arbeitsanweisungen, in denen die Überprüfung und der Austausch von jedem einzelnen Bauteil kleinschrittig und mit über 160 Videos erläutert wird. Die Teilnehmenden werden entsprechend den Arbeitsanweisungen unterwiesen. Das ist die Voraussetzung um eine EFKffT einzusetzen.

Zudem ist die Weiterbildung, die als Hybridmodell mit Präsenzunterricht in Paderborn und 20 Tagen Online-Unterricht am Vormittag stattfindet, durch die Agentur für Arbeit gemäß dem Qualifizierungschancengesetz auch für bereits beschäftigte Mitarbeiter mit dem Bildungsgutschein förderfähig. Die Förderung der Agentur für Arbeit beträgt in der Regel über 4.000 Euro. Einzige Voraussetzung ist, dass die Teilnehmenden eine handwerkliche oder technische Ausbildung oder eine vergleichbare berufliche Tätigkeit ausgeübt haben.

Damit bietet die KRIXACADEMY eine Lösung für den Fachkräftemangel im Bereich des Kundendienstes für weiße Ware.