

KAMPF UM BESTANDSKUNDEN

während der Corona-Krise / des Lockdowns

FACTOR ELEVEN 

KUNDEN KAUFEN NOCH MEHR ONLINE!

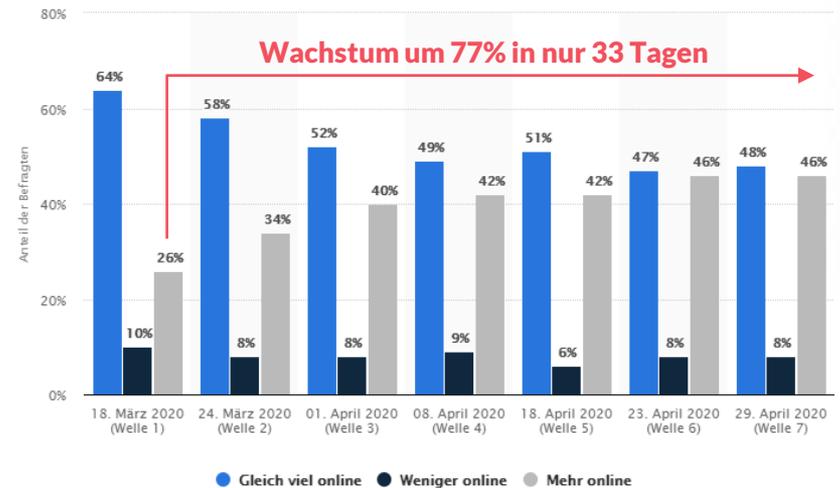
Corona-Krise verstärkt und beschleunigt Probleme bei stationären Händlern

Zahl der Menschen, die online kaufen, hat sich innerhalb eines Monats verdoppelt!

- Zum Start des 1. Lockdowns kauften ein Viertel (26%) der Menschen mehr online ein
- 1 Monat später hat sich die Anzahl der Menschen, die mehr online einkaufen, auf 46% verdoppelt

Ein Grund hierfür ist das **Unwissen der Bevölkerung**, dass sie weiterhin bei ihren stationären Händlern z.B. per **Click & Collect** einkaufen können

Veränderung des Kaufverhaltens im Internet während der Corona-Krise in Deutschland 2020



EINMAL ONLINE, IMMER ONLINE!

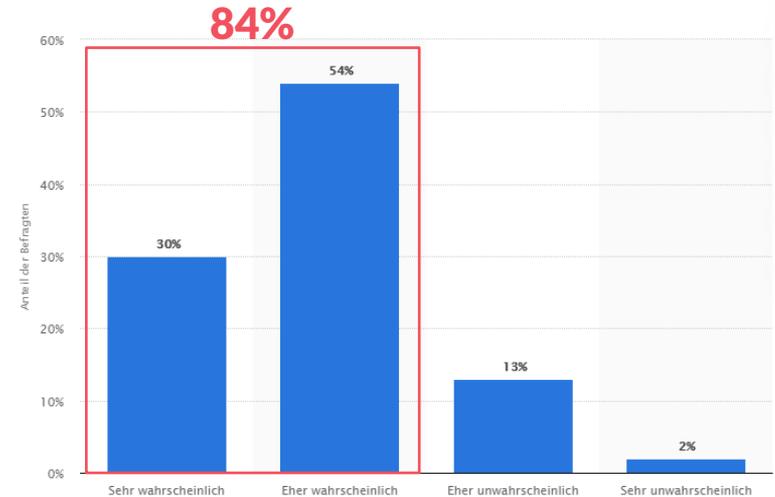
Corona-Krise birgt Gefahr „stationäre Kunden“ dauerhaft an Online zu verlieren

84% der „stationären Kunden“ werden auch nach Corona vermehrt online einkaufen!

- 30% der „stationären Kunden“ werden **sehr wahrscheinlich** vermehrt online einkaufen
- 54% der „stationären Kunden“ werden **eher wahrscheinlich** vermehrt online einkaufen

Klassisches Phänomen, das in den letzten Jahren auch in anderen Branchen gesehen wurde: **Online Reisen / Flüge buchen, Unterhaltungselektronik und Bekleidung**. Hatten Kunden einmal ein positives digitales Käuferlebnis, bleiben sie häufig dem **Online-Kaufkanal als erste Wahl** treu.

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie auch nach der Corona-Krise vermehrt online einkaufen?



ONLINE = E-COMMERCE'LER. LEIDER!

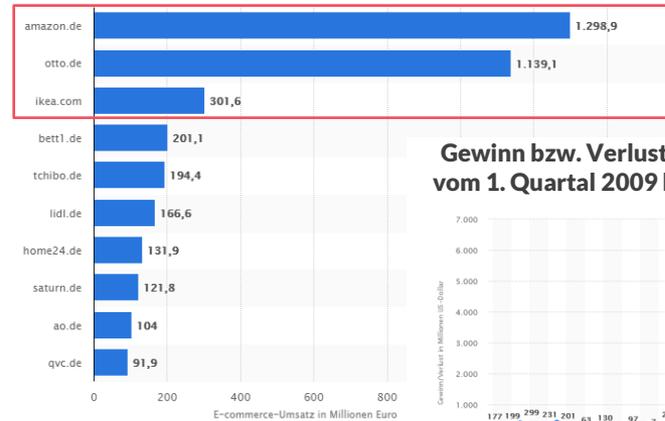
Corona-Krise beschleunigt das Wachstum der E-commerce'ler dramatisch

Amazon erwirtschaftet bereits **4,3x mehr Umsatz im Bereich Möbel/Haushalt als IKEA!**

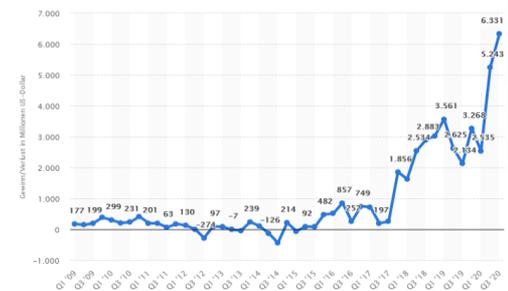
- Amazon (1,3 Mrd.€) und OTTO (1,1 Mrd.€) lassen IKEA (0,3 Mrd.€) als größten Möbeler in DE deutlich hinter sich
- Amazon konnte seinen Gewinn durch die Corona-Krise von 2,5 Mrd.\$ auf 6,3 Mrd.\$ mehr als verdoppeln

Wenn Konsumenten Produktkategorien **erstmalig online einkaufen**, kehren sie ihren stationären Händlern häufig den Rücken zu. Stattdessen tätigen sie ihren Onlinekauf bei den klassischen E-Commerce Anbietern, wo sie bereits andere Produktkategorien erfolgreich eingekauft haben.

Umsatzstärkste Online-Shops im Möbel- und Haushalts-Segment in Deutschland



Gewinn bzw. Verlust von Amazon weltweit vom 1. Quartal 2009 bis zum 3. Quartal 2020



JA. IHR SEID ONLINE AUCH GEWACHSEN!

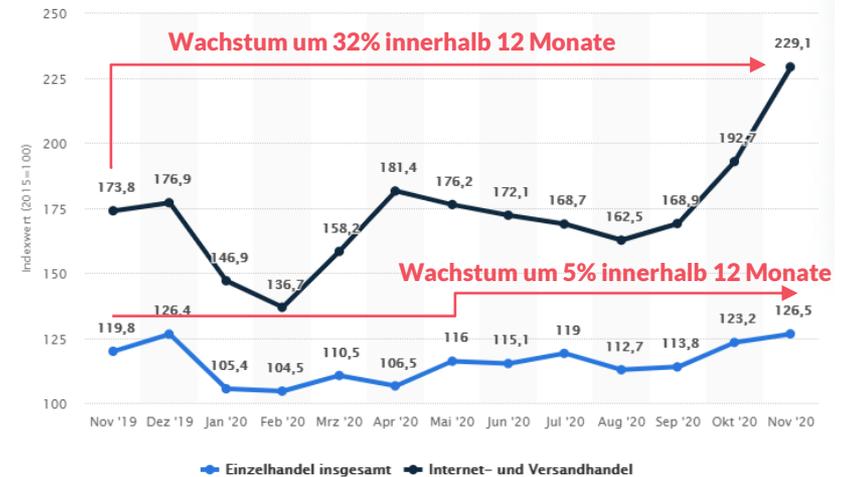
Corona-Krise beschert auch stat. Handel online Wachstum - leider nicht genug

E-Commerce'ler wachsen durch Corona **6x** stärker als stat. Händler inkl. Online Shop!

- Stationärer Handel wächst von Nov. 19 zu Nov.20 um lediglich **5,5%-Punkte**
- Im selben Zeitraum wachsen E-Commerce'ler **6x stärker** um **32%-Punkte**

Auch stationäre Händler haben signifikante Steigerungen über ihren Online Shop erzielt. **Dieses Wachstum reicht aber nicht aus**, um den Umsatz- und die Kundenabwanderung zu den E-Commerce'lern annähernd zu kompensieren.

Monatlicher Umsatzindex im Einzelhandel insgesamt sowie im Internet- und Versandhandel in Deutschland von 2019 bis 2020



DIE GUTE NACHRICHT: POTENZIAL IST DA!

Corona-Krise führt zu erhöhtem Konsum in vielen Bereichen des stat. Handels

93% der Deutschen kaufen gleich viel – oder mehr als vor der Corona-Krise!

- 76% der Deutschen kaufen im Zuge der Corona-Krise etwa gleich viel ein als vorher
- 17% der Deutschen kaufen sogar mehr ein als vorher

Das Konsumverhalten ist nach wie vor ungebrochen. Das liegt insbesondere daran, dass Ausgaben für Freizeit-Aktivitäten wie Urlaube, Restaurants, Kino/Konzerte, etc. nicht stattfinden können. Stattdessen investieren die Deutschen viel Geld in Haus/Wohnung und Garten, weil sie dort den Großteil ihrer Zeit verbringen (müssen).

Corona-Krise als Chance für den E-Commerce

17 Prozent der Deutschen kaufen im Zuge der Corona-Krise generell mehr ein, 7 Prozent generell weniger und 76 Prozent etwa gleich viel wie vorher – unabhängig, ob im Ladengeschäft oder online. Es zeigt sich ein leicht erhöhter

Gesamtkonsum, vor allem online. Ein Viertel der Deutschen (26 Prozent) kauft mehr online ein, 64 Prozent gleich viel wie vor der Corona-Krise, 10 Prozent kaufen weniger online. 14 Prozent geben an, mehr in Ladengeschäften als üblich einzukaufen. 65 Prozent kaufen gleich viel offline und 21 Prozent weniger in Geschäften als sonst.

Die vorgestellten Ergebnisse sind nur ein Auszug aus der Studie zum Thema Freizeit- und Konsumverhalten der Deutschen während der Corona-Krise. Die gesamten Studienergebnisse können kostenfrei gegen Kontaktdaten heruntergeladen werden.

FAZIT: HALTET EURE BESTANDSKUNDEN!

Corona-Krise kann zu dramatischer Abwanderung von Bestandskunden führen

Das Beispiel „Amazon/OTTO vs. IKEA“ sollte alle stat. Händler schnell wachrütteln!

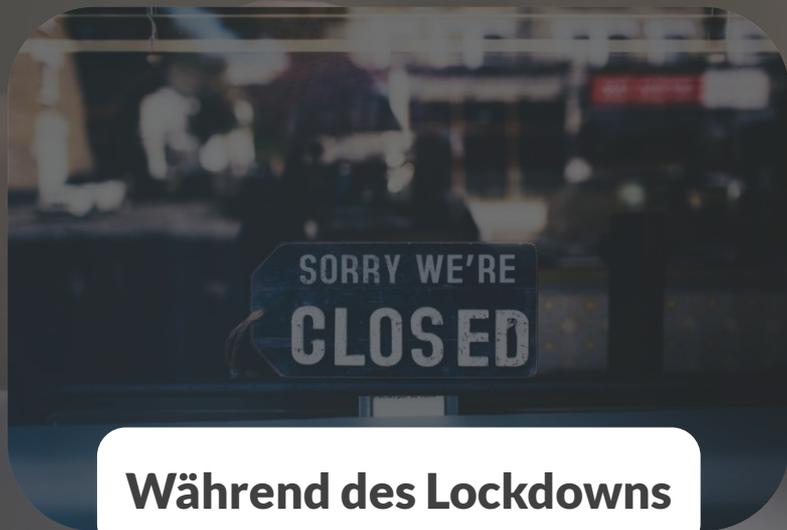
- Einen Bestandskunden jetzt kommunikativ zu halten ist 2-3x günstiger als ihn später zurückzugewinnen
- Absolute Priorität sollte eine maximale Präsenz in den Streugebieten zum Thema „Click & Collect“ oder eigener Online Shop sein

Auch wenn es eine unbequeme Wahrheit ist, ist sie trotzdem Realität: Befeuert durch die Corona-Krise müssen stat. Händler in der aktuellen Situation mehr als jemals zuvor tun, um die Abwanderung ihrer Bestandskunden zu den großen E-Commerce'lern zu verringern/verhindern.



SO HALTET IHR EURE BESTANDSKUNDEN

während der Corona-Krise / des Lockdowns



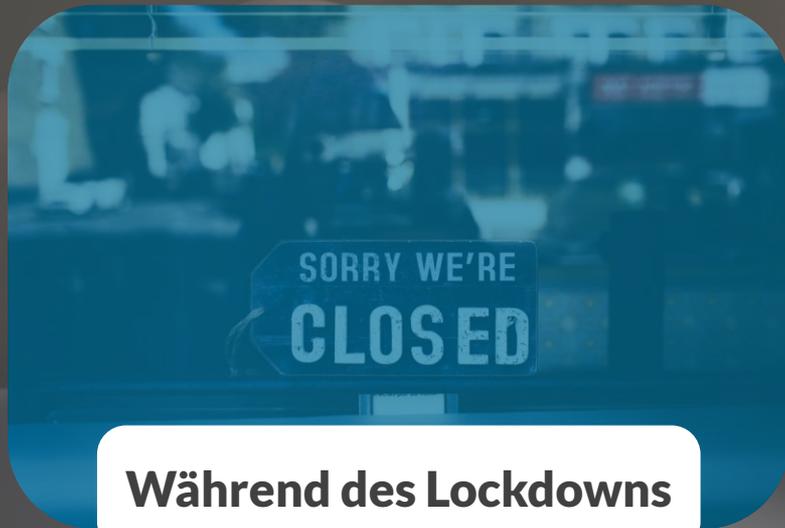
Während des Lockdowns



Zur Wiedereröffnung

SO HALTET IHR EURE BESTANDSKUNDEN

während der Corona-Krise / des Lockdowns



Während des Lockdowns



Zur Wiedereröffnung

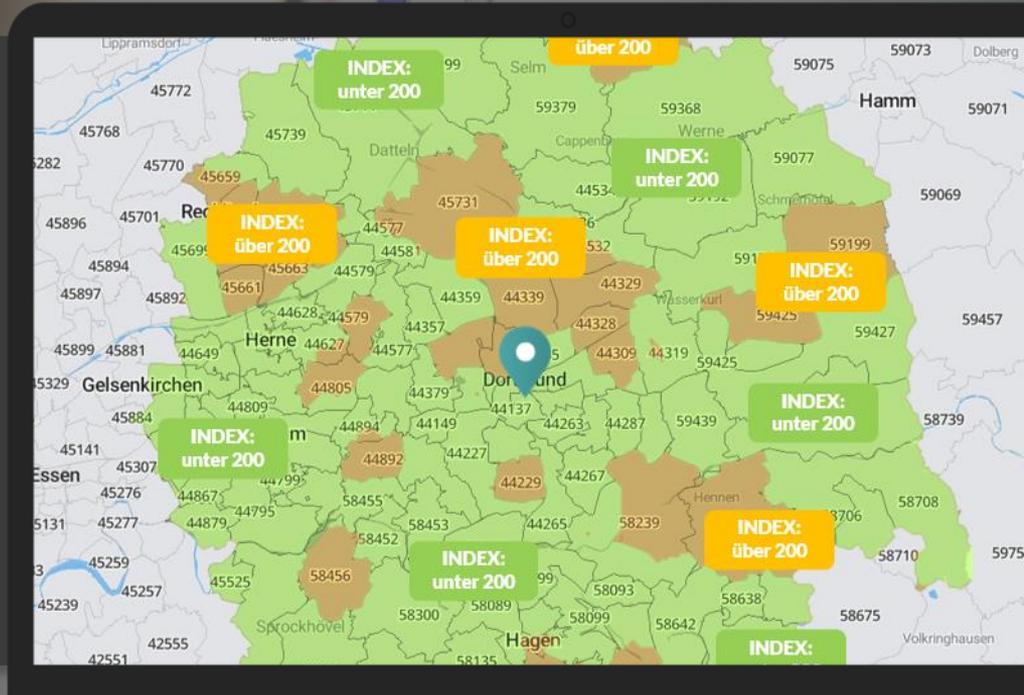
INTELLIGENTE, DYN. AUSSPIELUNGSLOGIK

Bewerbung von "Click & Collect" und des "eigenen Online Shops" im Streugebiet

Erfolgreiche Bestandskundensicherung ohne manuellen Aufwand während des Lockdowns

- Jeder PLZ im Filial-Streugebiet wird anhand des „Corona-Indizes“ eine regelbasierte Ausspielung inkl. Motiv und entsprechender Botschaft zugeordnet
- Ein Algorithmus passt die Ausspielungslogik je PLZ täglich, dynamisch und intelligent an

Durch stetige Änderungen der Regularien von Bund/Ländern und der sich täglich ändernden Inzidenzwerte je Land-/Stadtkreis ist eine Kampagnenausspielung nur mit (enormen) manuellem Aufwand möglich. Durch den neuen „F11-Corona Lockdown Algorithmus“ geschieht dies vollautomatisiert.



STREUGEBIET EINER FILIALE

Das Streugebiet einer Filiale ist die Grundlage der intelligenten Ausspielungslogik

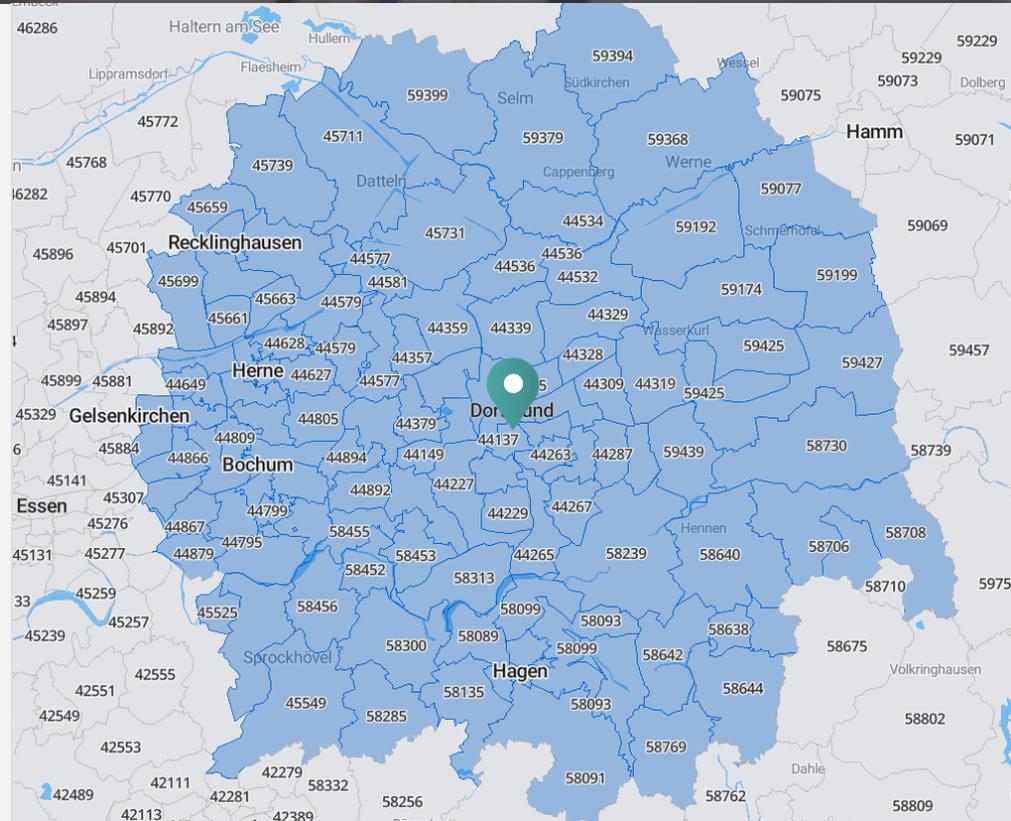
INDEX FILTER OFF

15KM RADIUS OFF



STREUGEBIET

GENERELLES NETTWERBEGEBIET EINER FILIALE



INTELLIGENTE AUSSPIELUNG JE FILIALE

Kein manueller Aufwand nötig: Algorithmus passt Ausspielung täglich dynamisch an



INDEX FILTER ON



15KM RADIUS ON



INDEX UNTER 200

AUSSPIELUNG FÜR „CLICK & COLLECT“ GENERELL MÖGLICH



INDEX ÜBER 200 IM 15KM RADIUS

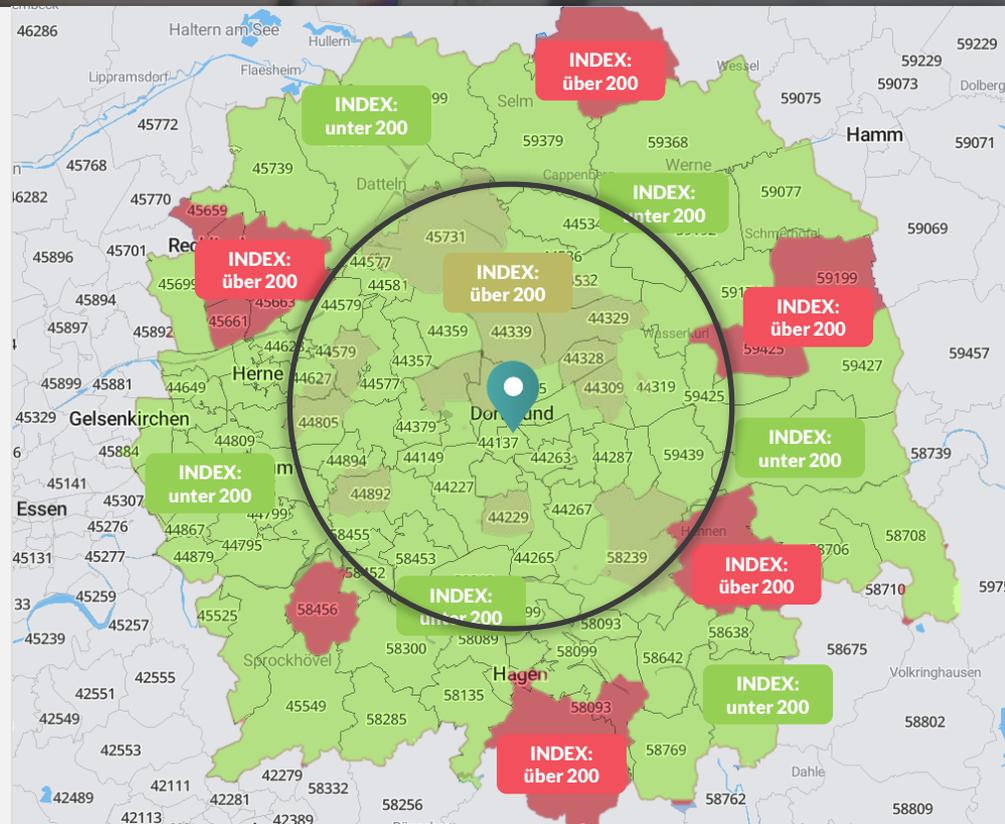
AUSSPIELUNG FÜR „CLICK & COLLECT“ MÖGLICH



INDEX ÜBER 200 AUßERHALB 15KM RAD.

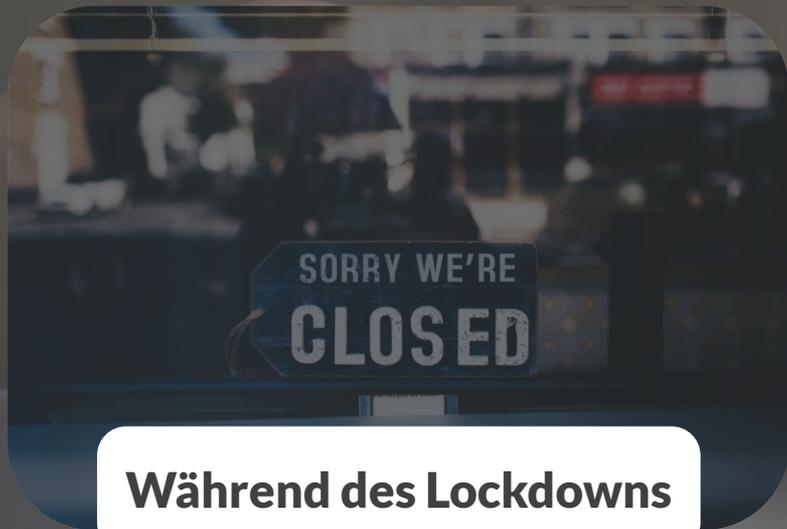
AUSSPIELUNG FÜR „CLICK & COLLECT“ NICHT MÖGLICH

Gemäß der Regionalverordnung dürfen sich Bürgerinnen und Bürger aus den benannten kreisfreien Städten und Kreisen mit einer Sieben-Tages-Inzidenz von nachhaltig über 200 Neuinfektionen je 100.000 Einwohner und diffusum Infektionsgeschehen nur noch innerhalb des Kreis- bzw. kreisfreien Stadtgebietes ohne Einschränkung bewegen. Über die Grenze des eigenen Kreises bzw. der eigenen kreisfreien Stadt hinaus ist der Bewegungsradius auf 15 Kilometer um den eigenen Wohnort (politische Gemeinde) begrenzt. Ziel der räumlichen Beschränkungen ist, das Infektionsgeschehen einzudämmen und nicht in andere Gemeinden zu „exportieren“.



SO HALTET IHR EURE BESTANDSKUNDEN

während der Corona-Krise / des Lockdowns



Während des Lockdowns



Zur Wiedereröffnung

WIEDERERÖFFNUNG TOPPT DIE BLACKWEEK!

Die Erfahrung zeigt: Schnell ausverkaufte und (zu teure) Werbeplätze

Sichtbare Werbeflächen werden sehr teuer und sind noch schneller ausgebucht!

- Sobald der Lockdown vorbei ist, werden nahezu alle Werbetreibenden Unternehmen umgehend ihre Kommunikationsmaßnahmen drastisch nach oben fahren.
- Zudem werden Vermarkter die Preise für diesen Zeitraum stark erhöhen, um vorige Umsatzverluste zu kompensieren

Für jeden stat. Händler ist es im Kampf um seine Bestandskunden extrem wichtig, zur Wiedereröffnung mit max. Werbedruck in den Filial-Streugebieten präsent zu sein. Um sich die relevanten Werbeplätze zu normalen Preisen sichern zu können sollten die Platzierungen jetzt eingebucht werden.

The screenshot shows a website interface with several advertising spots and news articles. The top navigation bar includes 'RP ONLINE' and various category links. The main content area features a 'Standard Format' advertisement for 'WHITE WALL' with prices ranging from 12,05 € to 14,95 €. Below this, there is a news article titled 'Können Geimpfte trotzdem andere anstecken?' with a sub-headline 'Unklarheit über Immunität'. Another article mentions 'Womöglich neue Virus-Variante in Garmisch-Partenkirchen entdeckt'. A 'F11 Format' advertisement is also visible on the right side of the page, featuring a green background and the text 'magisch.'.

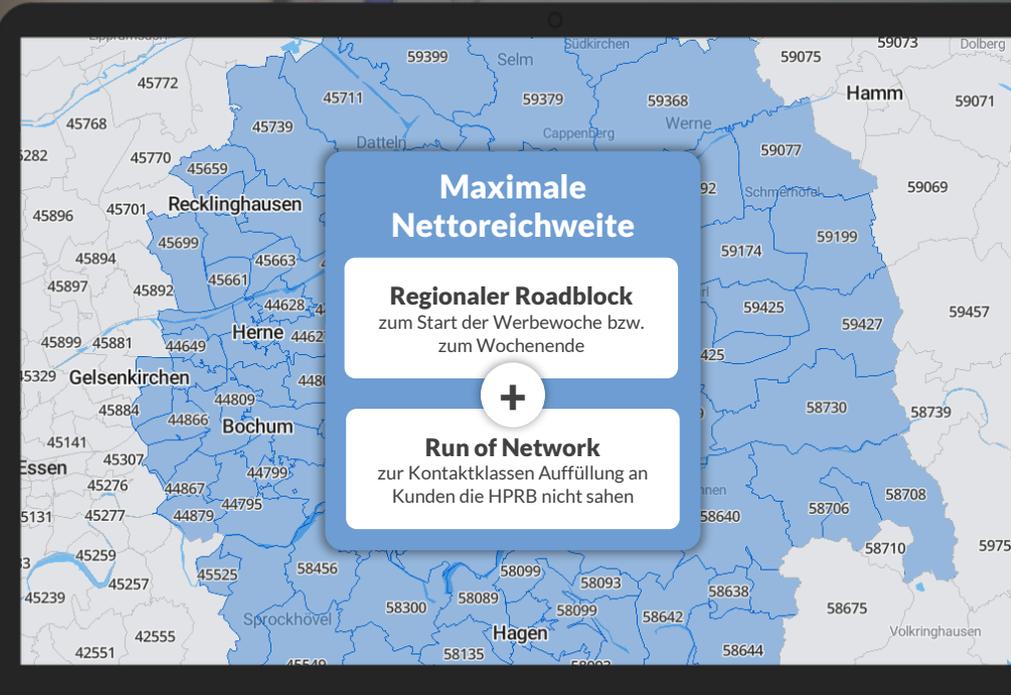
MAXIMALE NETTOKONTAKTE IM STREUGEB.

Kombi aus reg. Roadblocks und Run of Network generiert max. Nettoreichweite

Zur Wiedereröffnung müssen so viele Kunden wie möglich erreicht werden!

- Regionaler Homepage Roadblock zum Start der Werbewoche, bzw. zum Push fürs Wochenende
- RON-Ausspielung an den restlichen Tagen der Werbewoche, um alle Nutzer zu bespielen, die den HPRB noch nicht gesehen haben

Großflächige Werbeformate in Verbindung mit den oben genannten Platzierungen erhöhen die Chancen eines stat. Händlers signifikant seine Bestandskunden zu halten.

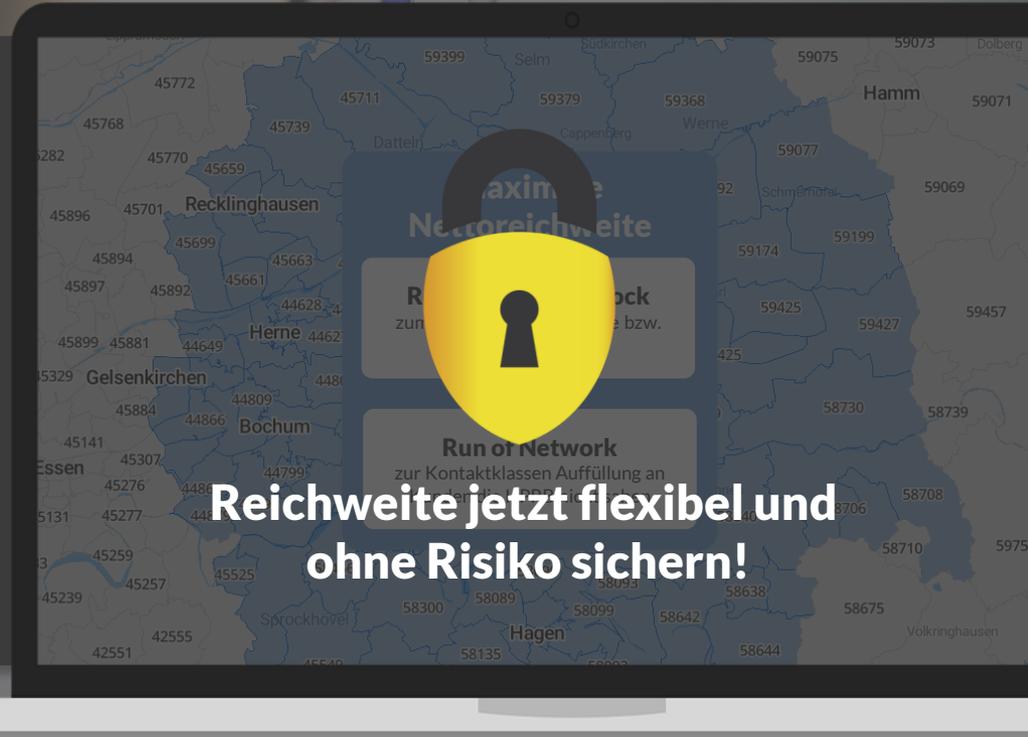


BUCHUNGSMÖGLICHKEIT NUR FÜR F11 KUNDEN

Sicherung der Top Werbeplätze zu regulären Preisen mit kostenlosem Schieberecht

Jetzt Wiedereröffnungs-Kampagne buchen und Termin flexibel festlegen/verschieben!

- F11 erhält durch große Einkaufsvolumina bei den Vermarktern spezielle Sonderbuchungsmöglichkeiten
- Auf diese Weise können F11-Kunden jetzt schon ihre Wiedereröffnungs-Kampagne buchen, sich damit die Top Werbeplätze zu regulären Preisen sichern und die Tage zur Kampagnenauspielung im Nachgang festlegen
- Darüber hinaus erhält jeder F11-Kunde ein kostenloses Stornorecht, falls sich die Rahmenbedingungen während des Lockdowns verändern/verschärfen



Reichweite jetzt flexibel und ohne Risiko sichern!