

Marktstudie des ZHH zur Zukunft des PVH :

Einzigartiger Rundum-Blick und Zeitreihen

Die aktuelle Marktstudie (Befragungszeitraum war das 4. Quartal 2024) umfasst mehr als 700 Rückmeldungen aus den drei Gruppen Händler, Hersteller und Kunden.

Das B2B-Geschäft der Händler liegt inzwischen bei 90% (+6% ggü. 2022), die Umsatzverteilung bei 58% (+3%) Handwerk und 42% (-3%) Industrie. Der Umsatz im Ladenverkauf ging deutlich zurück (-7% ggü. 2022), während die Umsätze im Innendienst (+4%) und E-Procurement (+3%) stiegen.

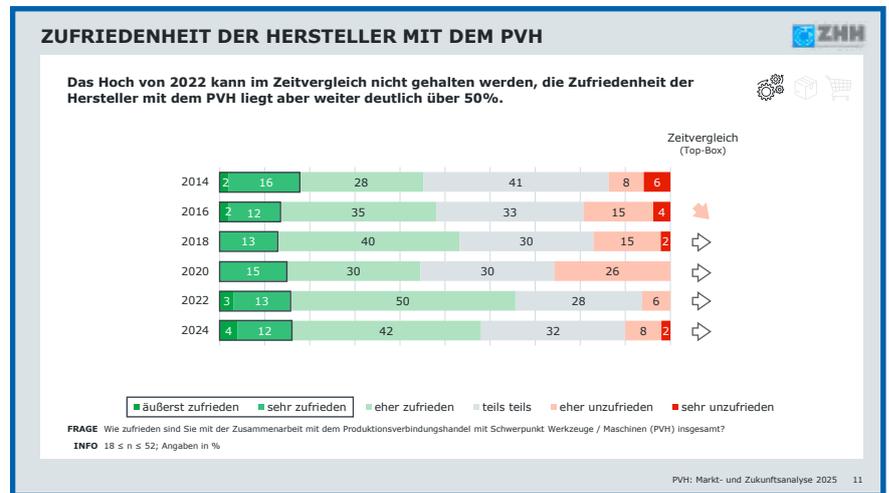
Zufriedenheit

Die Hersteller sind noch immer zu deutlich mehr als 50% mit dem Handel zufrieden. Bemängelt wird weiterhin allerdings die nicht ausreichende Schulung der Mitarbeiter im Handel und dass zu wenig Innovationen angeboten werden. Der Vertrieb über den PVH hat für weniger als die Hälfte (47%) höchste Priorität (sh. Graphik unten links).

Herausforderungen

Die größten Herausforderungen des Handels sind ein zunehmender Preisdruck (2024: 59%, 2022: 61%), eine rückläufige Nachfrage (2024: 53%, 2022: 19%), der Fachkräftemangel (2024: 47%, 2022: 57%), gefolgt von gesetzlichen und bürokratischen Richtlinien (2024: 35%, 2022: 29%). Der Wettbewerb mit finanzstarken Großhändlern, mit Direktanbietern und auch branchenfremden Anbietern liegen im Mittelfeld.

Die Konkurrenzsituation zwischen dem PVH und Direktanbietern wird künftig aber nach Ansicht der Hersteller stark



zunehmen, während der Handel ein geringeres Wachstum der Konkurrenz annimmt. Neu abgefragt wurden die Herausforderungen durch Kundenbonität, KI, langfristige Lieferbeziehungen und Social Media. Diese rangieren mit bis zu 11% aber recht weit unten in der Rangliste.

Online-Shops werden wichtiger

Der Zeitvergleich zeigt eine zunehmende Relevanz des eigenen Online-Shops. Sowohl Händler als auch Hersteller erachten einen Online-Shop als erfolgsentscheidend:

	2024	2022
Händler	68%	58%
Hersteller	52%	41%

Kundenerwartung und Händlerangebot

Erwartung und Angebot der Onlineservices passen vielfach nicht zusammen. Besonders die für Kunden wichtige

Onlineprüfung der Verfügbarkeit im Laden wird vom Handel zu wenig angeboten. Insgesamt ist die Wunschliste der Kunden deutlich länger als das Angebot. Im traditionellen analogen Bereich passen Angebot und Nachfrage deutlich besser zusammen. Heraus sticht aber dass Maschinen zum Mieten von Kunden stark nachgefragt werden, aber seitens des Handels recht wenig angeboten werden.

Warenausgabeautomaten, d.h. Abholung rund um die Uhr, Finanzierung/Leasing und Kleiderveredlung bzw. Personalisierung werden von einigen gewünscht, aber kaum angeboten.

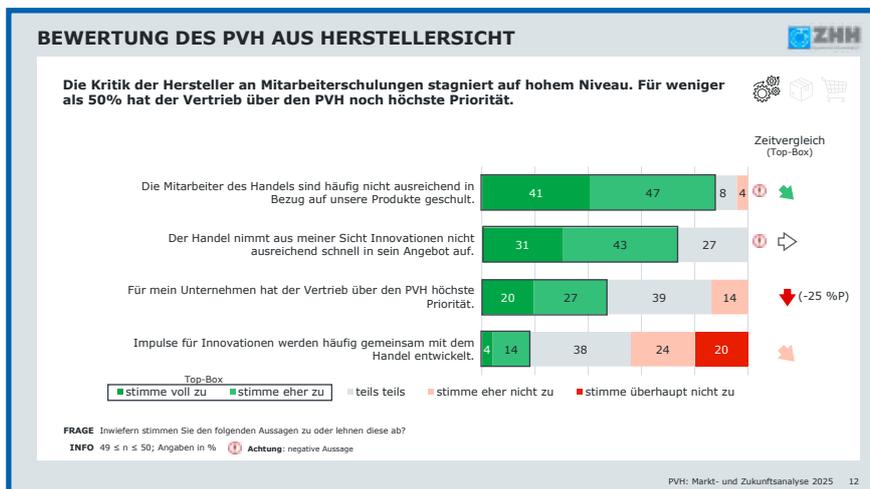
Wo informiert sich der Kunde?

Kunden aus Industrie und Handwerk informieren sich vor dem Kauf in erster Linie im Internet (64% und 59%), die persönliche Beratung im Fachhandel liegt knapp dahinter auf Platz 2 (63% und 54%). Kataloge sind ebenfalls beliebt, Messebesuche, Mund-zu-Mund-Propaganda und Fachzeitschriften belegen hintere Plätze.

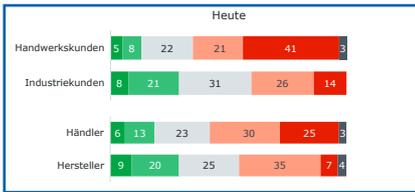
Wo kauft der Kunde?

Gemessen am Beschaffungsvolumen ist der persönliche Einkauf im Laden für Handwerkskunden am wichtigsten (28%), für Industriekunden ist es der Innendienst (Telefon- und E-Mailkontakt – 23%). Onlineshops stehen bei beiden Gruppen an 2. Stelle (H: 26% und I: 21%). Soziale Netzwerke werden noch wenig genutzt (2% bzw. 3%).

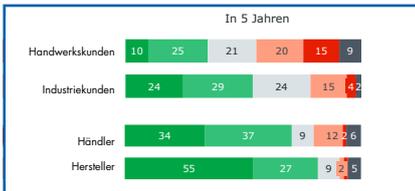
Die Prognose zeigt einen starken Anstieg der Beschaffung über Onlineshops,



Beschäftigung mit KI



Beschäftigung mit KI



Die Farbskala reicht von dunkelgrün: „sehr ausgiebig“, über „eher mehr“, „teils teils“, „eher weniger“, „überhaupt nicht“ bis „weiß nicht“ (dunkelgrau).

Marktplätze und beim E-Procurement. Der Einkauf im Laden bleibt aber wichtig.

KI und digitale Lösungen prägen den PVH in der Zukunft

Alle am Marktgeschehen Beteiligten sind sich einig, dass KI und Automatisierung in Zukunft eine sehr wichtige Rolle spielen werden. Automatisierung in der Beschaffung von häufig benötigten Artikeln erwarten rd. 90% der Händler und rd. 80% der Hersteller in den nächsten fünf Jahren.

Relevanz von KI

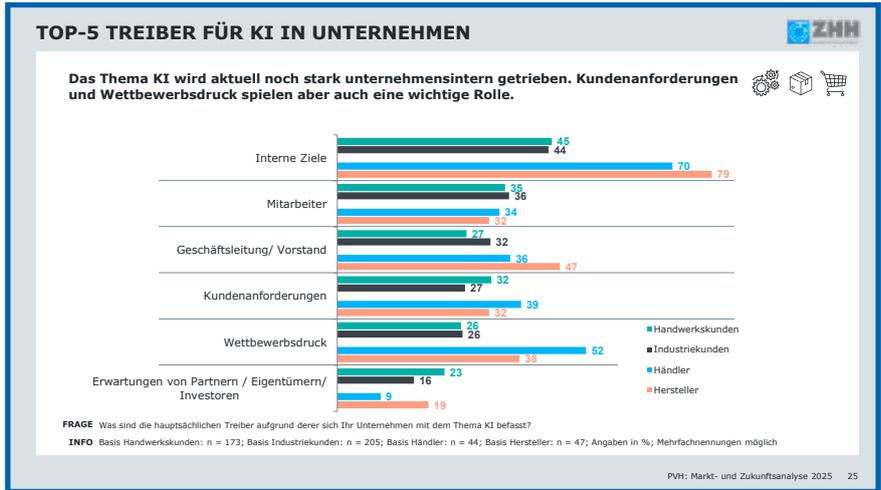
Künstliche Intelligenz wird in Teilen bereits heute in den Unternehmen genutzt. In fünf Jahren – so vermuten alle Marktteilnehmer – wird KI eine hohe Relevanz haben. Die Prognose vervielfacht sich bei allen Gruppierungen. (sh. oben rechts)

Wo wird KI eingesetzt?

Marketing und IT sind die Bereiche mit der momentan stärksten Nutzung. Hauptproblemfelder bei der Einführung von KI-Systemen werden in der Integration in bestehende Systeme, bei mangelnden Kenntnissen und fehlendem Personal gesehen. Datensicherheit und Abhängigkeit von der Technik sind auch für viele problematisch.

Soziale Netzwerke

Netzwerke wie WhatsApp, Facebook, Instagram, X, You Tube, Xing sind inzwischen nicht nur im privaten Umfeld selbstverständlich geworden. Mehr als 90% der Befragten nutzen sie. Allerdings in erster Linie zur Information, weniger zur Beschaffung.



WhatsApp wird von rd. 60% der Händler und Hersteller genutzt, um Kunden zu erreichen und liegt auch bei den Kunden vorn.

Stark genutzt werden auch Instagram und You Tube. Letzteres besonders von den Herstellern.

Prognosen des Coronajahres 2020 sich 2025 bewahrheitet haben. Auch die Prognose für die nächsten fünf Jahre bleibt herausfordernd.

Fazit

Die Zeiten für den PVH bleiben turbulent wie auch herausfordernd und stellen Partnerschaften auf die Probe. Die Zufriedenheitswerte der Hersteller mit dem PVH bleiben trotzdem weiterhin auf hohem Niveau. Herausforderungen durch hohen Preisdruck und rückläufiger Nachfrage sollten in enger Partnerschaft gemeistert werden. Der PVH muss dynamischer bei der Entwicklung und Umsetzung neuer Technologien werden, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Gleichzeitig bleibt die Weiterbildung der Mitarbeiter unerlässlich, um eine hohe Beratungskompetenz zu gewährleisten.

Händler und Hersteller sind sich einig, dass KI und andere digitale Lösungen den PVH zukünftig stark prägen werden. Es gilt, die individuellen Potenziale zu erkennen und unternehmensintern voranzutreiben. Mitarbeiterschulungen sind dabei unerlässlich und unterstützen die Prozesse.

Künftige Entwicklung des PVH

Der Zeitvergleich – Prognose und Realität – zur Entwicklung des PVH zeigt zum ersten Mal, dass die kritischen

