

Service-Innovationen: Junge Menschen wünschen sich besonders im Einzelhandel neue Service-Leistungen

Rund jeder dritte 18 bis 24-Jährige (30 Prozent) wünscht sich im Einzelhandel neue und innovative Service-Leistungen, die das Leben erleichtern. Damit steht die Einzelhandelsbranche diesbezüglich auf Platz eins, dicht gefolgt vom Bankensektor (28 Prozent). Aber auch im Bereich Touristik, z. B. bei Reiseanbietern oder Reisebüros, besteht Potenzial mit neuen, innovativen Service-Leistungen junge Menschen anzusprechen. Im Vergleich zu den älteren Befragten ist hier der Wunsch bei den Jüngeren besonders groß: Rund jeder fünfte 18 bis 24-Jährige (21 Prozent) wünscht sich hier neue und innovative Service-Leistungen. Dies sind die Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für die im Rahmen des „Service-Innovationspreis“ 1.043 Personen vom 19.11. bis 21.11.2014 befragt wurden.

YouGov sucht die besten Service-Innovationen 2015

Rund jeder dritte 18 bis 24-Jährige (30 Prozent) wünscht sich im Einzelhandel neue und innovative Service-Leistungen, die das Leben erleichtern. Damit steht die Einzelhandelsbranche diesbezüglich auf Platz eins, dicht gefolgt vom Bankensektor (28 Prozent). Aber auch im Bereich Touristik, z. B. bei Reiseanbietern oder Reisebüros, besteht Potenzial mit neuen, innovativen Service-Leistungen junge Menschen anzusprechen. Im Vergleich zu den älteren Befragten ist hier der Wunsch bei den Jüngeren besonders groß: Rund jeder fünfte 18 bis 24-Jährige (21 Prozent) wünscht sich hier neue und innovative Service-Leistungen. Dies sind die Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für die im Rahmen des „Service-Innovationspreis“ 1.043 Personen vom 19.11. bis 21.11.2014 befragt wurden.

Bei den Kontaktpunkten, an denen neue Service-Leistungen erwünscht sind, lassen sich ebenfalls Unterschiede bei Betrachtung der Altersgruppen erkennen: Während die bis 45-Jährigen sich neue Services als Apps auf dem Smartphone oder dem Tablet vorstellen können, wünschen sich über 45-Jährige eher im Telefonservice neue Service-Leistungen.

„Die Ansprüche der Digital Natives an innovative Services mit Mobil-Apps, Interaktivität und dafür notwendigem Internetzugang beim Shoppen und Reisen bieten Anbietern neue Chancen, ihr Angebot und ihre Marke aufzuwerten“, macht Dr. Oliver Gaedeke, Vorstand bei YouGov, deutlich. „Neugier und der spielerische Umgang der jungen Zielgruppe mit entsprechenden Angeboten erlaubt auch einen vollkommen neuen Zugang zum Kunden, der die Konsumenten-Marken-Beziehung auf eine neue Ebene hebt“.

Zur Ermittlung von besonders herausragenden Service-Innovationen für Kunden führt YouGov jährlich den Wettbewerb „Service-Innovationspreis“ durch. Im Zuge des Wettbewerbs vergibt YouGov das Qualitäts- und Gütesiegel „Beste Service-Innovation 2015“ und kürt damit herausragende Service-Innovationen von Unternehmen unterschiedlicher Branchen. Der Wettbewerb unterstreicht die Bedeutung von Service-Innovationen für Kunden und Vertriebspartner, sowie die tatsächlichen Anstrengungen der Unternehmen. Zu den Gewinnern im letzten Jahr zählten unter anderem CosmosDirekt, Frankfurt Airport und Kreissparkasse Köln.

Die Beurteilung der Service-Innovation erfolgt durch eine fachkundige Jury, bestehend aus Frau Prof. Dr. Michaele Völler (FH Köln), Prof. Dr. Matthias Beenken (FH Dortmund), Prof. Dr. Christoph Börner (Universität Düsseldorf), Dr. Oliver Gaedeke (YouGov Deutschland AG, Dozent an der Fresenius Hochschule Köln), Prof. Dr. Dubravko Radi? (Universität Leipzig) und Prof. Dr. Lothar

Müller-Hagedorn (Universität zu Köln).

Weitere Informationen zum Wettbewerb und zur Anmeldung finden Sie unter:

<http://research.yougov.de/services/service-innovationspreis/>

Pressekontakt:

Nikolas Buckstegen

- Manager PR -

Telefon: 0221 / 420 61 - 444

E-Mail: presse@yougov.de

Kontakt zur Studienleitung:

Ellen Werheid

- Consultant -

Telefon: 0221 / 420 61 - 413

E-Mail: ellen.werheid@yougov.de

Unternehmen:

YouGov Deutschland AG

Gustav - Heinemann - Ufer 72

50968 Köln

Internet: www.yougov.de

Über YouGov Deutschland AG:

YouGov ist ein börsennotiertes Marktforschungsinstitut und einer der Pioniere im Einsatz von Online-Erhebungen zur Bereitstellung hochwertiger Daten in den Feldern Markt- und Sozialforschung. Neben dem Hauptsitz in London umfasst die weltweite YouGov-Gruppe u.a. Standorte in den USA, Skandinavien, Deutschland und dem Nahen Osten. YouGov ist ausgewiesener Spezialist für die Erforschung der Finanzdienstleistungs- und Versicherungsmärkte. Zahlreiche Unternehmen vertrauen seit vielen Jahren auf unsere Leistungen und unsere Erfahrung. YouGov liefert die relevanten Informationen rund um Marken, Produkte, Zielgruppen und Servicequalität und damit hochwertiges Entscheidungswissen für die Strategieentwicklung und die Optimierung von Marketing und Vertrieb. Individuelle Ad-Hoc-Studien werden ergänzt durch zahlreiche, zum Teil langjährige Monitorings im Privat- und Gewerbekundenmarkt, Image- und Werbetrackings, Vertriebspartner-befragungen und kontinuierliche Studien zu Produktinnovationen. Wir verzahnen unsere fundierten wirtschaftspsychologischen Analysen zudem mit onlinebasiertem Realtime Research für tägliche Informationen „in Echtzeit“.

Weitere Informationen finden Sie unter www.research.yougov.de

