

ZUKUNFTS LETTER

Der Zukunftsletter gibt ausschließlich die aktuelle Einschätzung des Autors Dr. Eike Wenzel, Institut für Trend- und Zukunftsforschung, wieder.



Die Schlüsselrends für 2017: Wie Sie im kommenden Jahr mit Ihrem Unternehmen erfolgreich vorankommen

Ein neues Jahr steht vor der Tür. Die Aussichten für das Handwerk im Jahr 2017 könnten schlechter sein. Drei Trends stechen dabei besonders ins Auge

Internet und Telekommunikation: Investieren Sie weiter in die technische Aufrüstung Ihres Unternehmens. Untersuchungen zeigen, dass es vor allem die Verbesserung der Kundenansprache und die Kostenreduzierung sind, welche sich durch neue Technik schnell optimieren lässt

Das Internet ist längst nicht mehr nur eine zusätzliche Vertriebsoption. Und längst hat sich herumgesprochen, dass Handwerker und Kleinunternehmen genauso intensiv in Technik investieren sollten, wie die Industrie. Jetzt wird es jedoch höchste Zeit, Internet und neue Medien zur Optimierung Ihrer Kundenbeziehung zu nutzen. In den vergangenen Monaten hat sich gezeigt, dass das Internet den klassischen Handel nicht verdrängen wird. Trotzdem ist bei mittlerweile jedem Kauf Ihrer Kunden das Internet als Informationsgeber im Spiel. Da ist es nur konsequent, dass Sie 2017 größeres Augenmerk auf Ihre technologische Ausstattung legen.

Und auf die folgenden Vorteile können Sie sich jetzt schon freuen:

1. Höhere Präzision der Bestellabwicklung durch Automatisierung der Auftragsverwaltung.
2. Kürzere Bearbeitungszeit zwischen Kundenbestellung und Lieferung.
3. Schnellere Antwort auf Kundenanfragen und -wünsche sowie elegante Online-Betreuung.
4. Genauere und schnellere Rechnungslegung und anderen Verwaltungstätigkeiten.
5. Verbesserung des Produktdesigns und der Ästhetik durch verbesserte Integration des Kunden in die Produktentwicklung.
6. Online-Frachtverfolgung: Amazon hat damit begonnen, mittlerweile machen es viele. Sie steigern damit die Vorfreude und schaffen zusätzlichen Kundenwert.
7. Erleichterung der Produktsuche durch eine übersichtliche Webseite mit klarer Angebotsdarstellung.
8. Einführung von Just-in-Time Lagerbestandsverwaltung, was Prozesse beschleunigt und nachweislich zufriedener Kunden zur Folge hat.

Neben diesen praktischen Verbesserungen wird das Internet ab 2017 auch die Art und Weise, wie Sie selbst ihren Einkauf organisieren, verändern. Das Internet ist längst nicht mehr nur eine flexible und günstige Plattform für den Absatz von Produkten und Dienstleistungen. Das Internet steht dafür, dass alles immer individueller wird. Und so werden sich damit auch die Möglichkeiten für Handwerker und Kleinunternehmen effizient einzukaufen in den kommenden Jahren vervielfachen. Zahlreichen Handwerksbetrieben bietet das Internet jetzt schon gute Alternativen zu Baumarkt und Groß- oder Fachhandel. Der Warenbezug per Mausklick ist bequem auch außerhalb der Ladenöffnungszeiten möglich. Spezialisierte Online-Händler wie in Deutschland der Badezimmerausstatter Duschmeister oder der Armaturenhersteller Hansgrohe bringen durch neue Konzepte Bewegung in den Markt und kratzen an der Monopolstellung etablierter Bezugsstellen. Gut zehn Prozent der Handwerker und Endverbraucher kaufen Sanitärbedarf bereits im Internet und umgehen damit sowohl den Baumarkt als auch den Groß- und Fachhandel. Für andere Branchen werden ähnliche Entwicklungen in den kommenden Jahren ebenfalls zur Auswahl stehen.

Intelligentes Zuhause: Die Vernetzung der eigenen vier Wände schreitet immer schneller voran. Stellen Sie in Ihrem Betrieb jetzt die Weichen für diesen interessanten Zukunftsmarkt

Über das intelligente Zuhause wird circa seit 20 Jahren geredet. Aber erst jetzt steht die Technologie zur Verfügung, mit der sich diese Vision wirklich umsetzen lässt. In den kommenden fünf Jahren wird das vernetzte Wohnen tatsächlich Realität. Und die wichtigsten Bedürfnisse, die damit angesprochen werden, kommen aus den Gebieten Energie, Sicherheit, Gesundheit/Medizin und Unterhaltung.

- **Sicherheit:** Mit elektronischen Helfern im Haushalt wird der Alltag nicht nur komfortabler, sondern auch sicherer. Das Licht geht an, wenn die Tür aufgeht; die Markise fährt ein, wenn es regnet. Für sicherheitsorientierte Kunden empfiehlt sich eine moderne Überwachungstechnik mit Kameras.

Fest steht, in einer von Unsicherheiten und Alterung gekennzeichneten Gesellschaft wird das Thema Sicherheit künftig noch stärker in den Vordergrund rücken.

- **Unterhaltung:** Die Unterhaltungselektronik kann durch sogenannte Multiroom-Audio-Anlagen, die in jedem Raum eine andere Lieblingsmusik abspielen, den Wohnkomfort steigern. Und auch auf dem Gebiet der Fernsehnutzung werden plattformübergreifende Lösungen immer beliebter. Schon heute ist es technisch möglich, den Krimi vor dem Fernseher im Wohnzimmer zu starten und den Schluss des Films auf dem iPad im Schlafzimmer anzuschauen. Schon bald wird es normal sein, dass die Inhalte gestreamt werden, die Cloud ist dabei der Speicher, die Inhalte kauft niemand mehr auf physischen Datenträgern, sondern werden „on demand“ online bezogen.
- **Energiewende:** Als das Smart Metering 2009 erstmals in einer EU-Richtlinie beschlossen wurde, war es eine technologische Frühgeburt: zu kompliziert und zu teuer. Mittlerweile sind die erreichbaren Effekte aber durchaus erkennbar: App-basierte Funktionen und intelligente Haustechnik werden den Verbrauchern künftig noch mehr dabei helfen, ihre Energienutzung aktiv zu steuern, Störungen schneller zu erkennen, sparsamer zu wirtschaften und transparentere Rechnungen entgegenzunehmen.
- **Gesundheit/Medizin:** Keine Branche wird durch die Digitalisierung so grundlegend verändert wie Medizin und Gesundheitsdienstleistungen. Handwerk und Kleinunternehmen werden von diesem Trend nachhaltig profitieren, weil es bislang noch überhaupt keine Netz- und Geräteinfrastruktur dafür in unseren eigenen vier Wänden gibt. Dafür wird es aber höchste Zeit, denn schon bald können eine Vielzahl an medizinischen Dienstleistungen (von der Diabetiker-Versorgung bis zur Dialyse) einfach und kostenneutral von zuhause aus erledigt werden.

3. Bestager/Alterung: Mit den Bestagern (Menschen jenseits der 50 Jahre) schauen Sie auf Ihre Schlüsselkundschaft von morgen. Allerdings gibt es nicht DEN Bestager – es gibt viele

Alte und ältere Menschen sind die wohl interessanteste Zielgruppe für Handwerker in den kommenden Jahren. Und das aus mehreren Gründen: Sie verfügen über ein hohes, frei verfügbares Einkommen, sie wünschen sich persönliche Beratung und Service vor Ort und sie sind (wenn Sie Ihnen nicht Äpfel für Birnen verkaufen) deutlich loyaler als jüngere Kunden. Machen Sie aus Ihrer Firma einen generationenfreundlichen Betrieb.

Auf was Sie dabei im kommenden Jahr besonders achten sollten: Zwei Kundengruppen unter den Bestagern bedürfen einer besonderen Beachtung:

- **Zweiter Aufbruch:** Zum einen sollte die Gruppe der über 50-Jährigen ins Blickfeld rücken - eine momentan überdurchschnittlich finanzkräftige und aktive Zielgruppe, die bemüht ist, sich mit ihrem erworbenen Wohlstand lang gehegte Träume zu erfüllen.
- **Unruheständler:** Die zweite Gruppe ist um oder über 70 Jahre alt und bezieht zurzeit noch eine gute Rente, die sie in die Lage versetzt, sich möglichst lange ein mobiles und unabhängiges Leben in den eigenen vier Wänden zu ermöglichen. Jeder Handwerker sollte sich genau überlegen, ob er diese Zielgruppen nicht für sich entdecken und gezielt umwerben möchte.

Hinter den Bestagern verbergen sich also mehrere spannende Zielgruppen und Lebensstile. Sprechen Sie mit Menschen aus diesen Gruppen, um deren veränderte Bedürfnisse besser kennen zu lernen. Fragen Sie die Menschen nach ihren Wünschen und was sie bei Handwerkern besonders ärgert. So schaffen Sie eine sichere Basis für Ihren Betrieb und können auch in Zukunft profitabel arbeiten.

Darin werden 2017 und darüber hinaus Ihre Marktchancen liegen:

- **Anpassung der Wohnung an die individuellen Bedürfnisse der Menschen** (z.B. durch barrierefreien Umbau).
- **Technische Unterstützung der zu Hause lebenden Menschen im Alter.**
- **Renovierung der Wohnung verbunden mit ergänzenden Dienstleistungsangeboten.** Richten Sie Ihre Leistungen konsequent an der älteren Zielgruppe aus. Gerade Senioren wünschen sich Komplettservices. Bieten Sie bei Malerarbeiten z.B. an, dass Sie die Möbel verrücken und hinterher wieder an den richtigen Platz stellen. So sichern Sie sich loyale Kunden, die Sie gerne weiterempfehlen. Besonderen Wert legen Senioren auf Zuverlässigkeit. Halten Sie sich deshalb genau an zugesagte Terminvereinbarungen.
- **Lieferung von gesunden Lebensmitteln verbunden mit Beratung und Zustellservice.**
- **Herstellung und Reparatur von technischen Geräten:** Ältere Menschen nutzen mittlerweile intensiv Technologien wie iPhone und iPad, aber auch moderne Küchengeräte, scheuen aber vor der Installation zurück.
- **(Technische) Unterstützung bei Hilfs- und Pflegetätigkeiten.**
- **Installation von Gesundheitsprodukten (Fitnessgeräte etc.) und die mögliche Kopplung an zusätzliche Dienstleistungsangebote.**
- **Verbesserung der Gesundheitsüberwachung:** In den kommenden Jahren werden wir immer mehr 80-, 90- und sogar 100-Jährige kennenlernen, die versuchen, so lange wie möglich autonom in ihren eigenen vier Wänden zu leben.

Trends, Impulse
Perspektiven -
ein spezielles Service
Ihrer Landesinnung

