

Ergebnisse Wartezeiten im Kassenbereich

Hamburg, 15. September 2021

Zusammenfassung

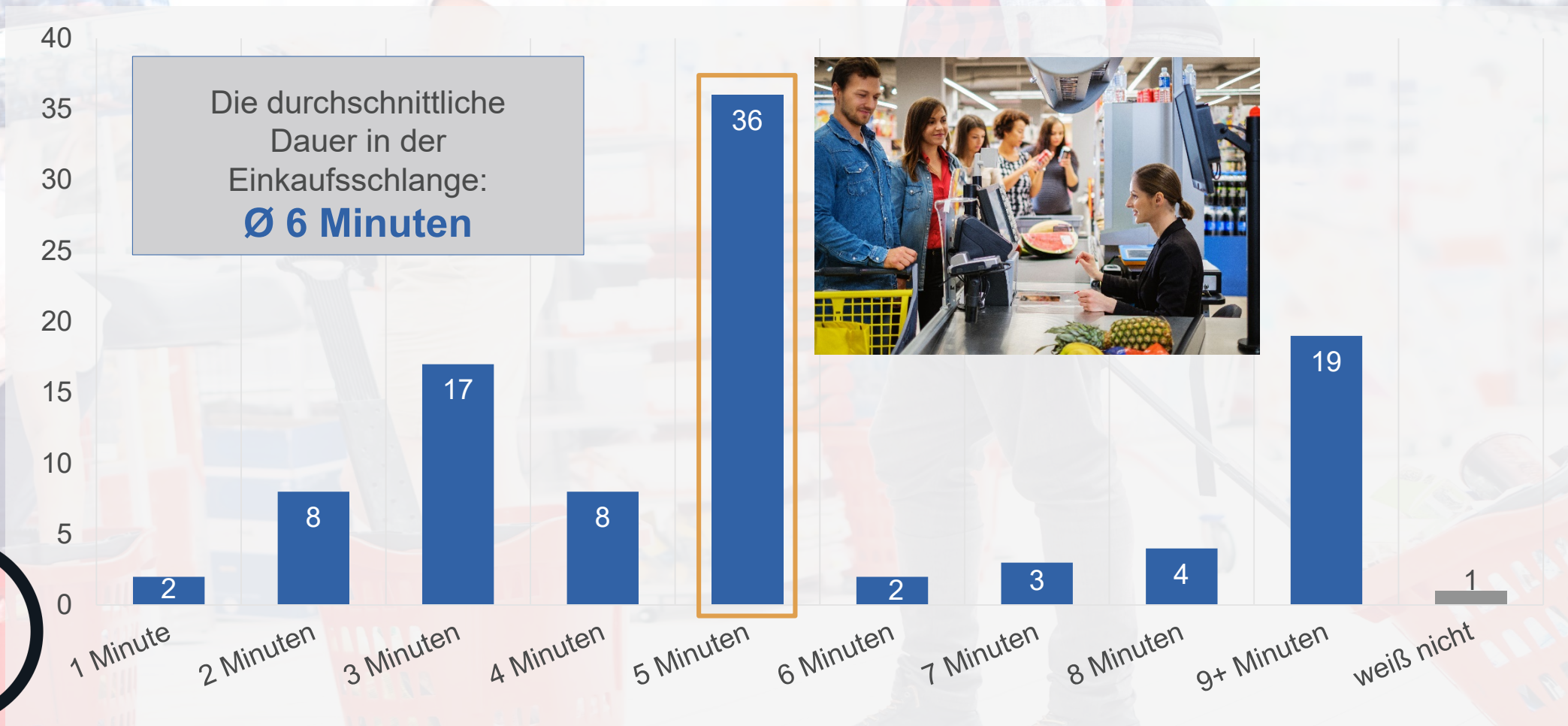
Wartezeiten im Kassensbereich

Beim Einkaufen der Dinge des täglichen Bedarfs müssen Kunden oftmals Zeit und Geduld für das Anstehen an der Kasse mitbringen.

- Die Mehrheit der Kunden schätzt ihre Wartezeit im Kassensbereich, vom Anstehen bis zum Bezahlen, auf **5 Minuten**. Die **durchschnittliche Wartezeit an der Kasse**, vom Anstehen bis hin zum Bezahlen, beträgt im Durchschnitt 6 Minuten. Das empfindet die große Mehrheit der Befragten als angemessen, **jeder Sechste beurteilt die Wartezeit aber als zu lang**.
- Die Zeit des Wartens vertreiben sich die meisten damit, die Vollständigkeit des Einkaufs zu kontrollieren, die Jüngeren beschäftigen sich daneben in der Kassenschlange häufig mit ihrem Handy. Auch der Blick auf den Einkauf anderer Shopper sowie das Kassensortiment vertreibt vielen die Wartezeit. Die im Kassensbereich am häufigsten getätigten Impulskäufe sind **Süßigkeiten und Kaugummi**.
- **Zu lange Kassenschlangen halten Kunden vom Einkauf ab: 15% haben einen Einkauf im letzten Jahr aus diesem Grund abgebrochen**. Am häufigsten brechen Personen unter 50 Jahren den Einkauf aufgrund der Kassenwartezeiten ab.
- **Gut jeder Fünfte sucht bestimmte Einkaufsstätten aufgrund der zu erwartenden Kassenwartezeiten gar nicht mehr auf**.

Die Mehrheit der Kunden schätzt ihre Wartezeit im Kassensbereich, vom Anstehen bis zum Bezahlen, auf 5 Minuten.

Durchschnittliche Dauer im Kassensbereich



Frage: Wie lange dauert es bei einem durchschnittlichen Einkauf ... vom Anstehen bis zum Bezahlvorgang?

Angaben in %

Basis n=1034

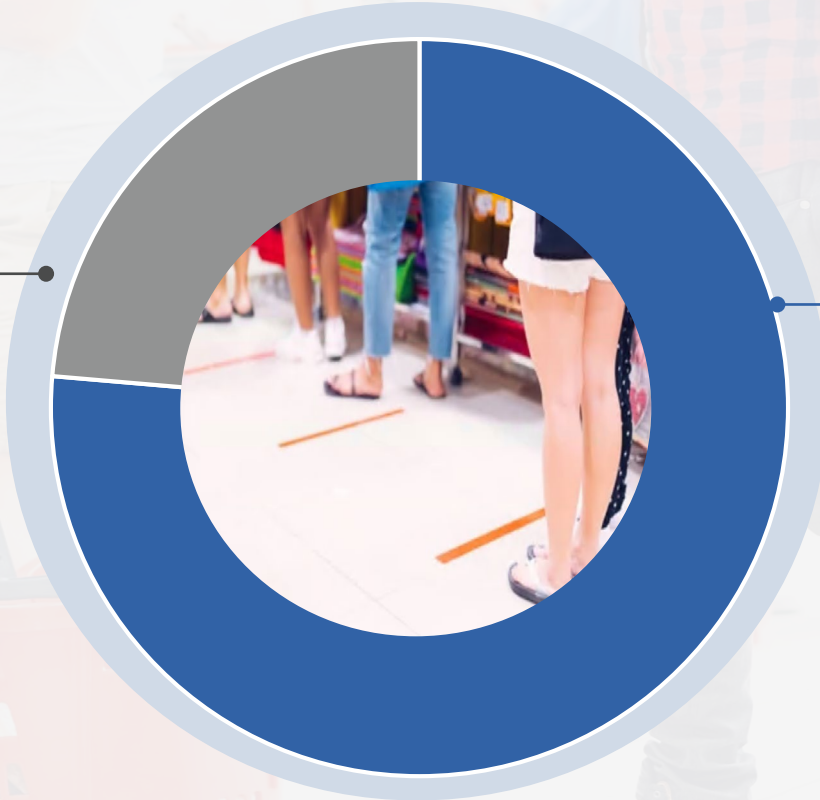
Die große Mehrheit der Shopper empfindet die Wartezeit als angemessen, jeder Sechste beurteilt sie als zu lang.

Bewertung der Wartezeit im Kassenbereich

Beurteilung der Wartezeit



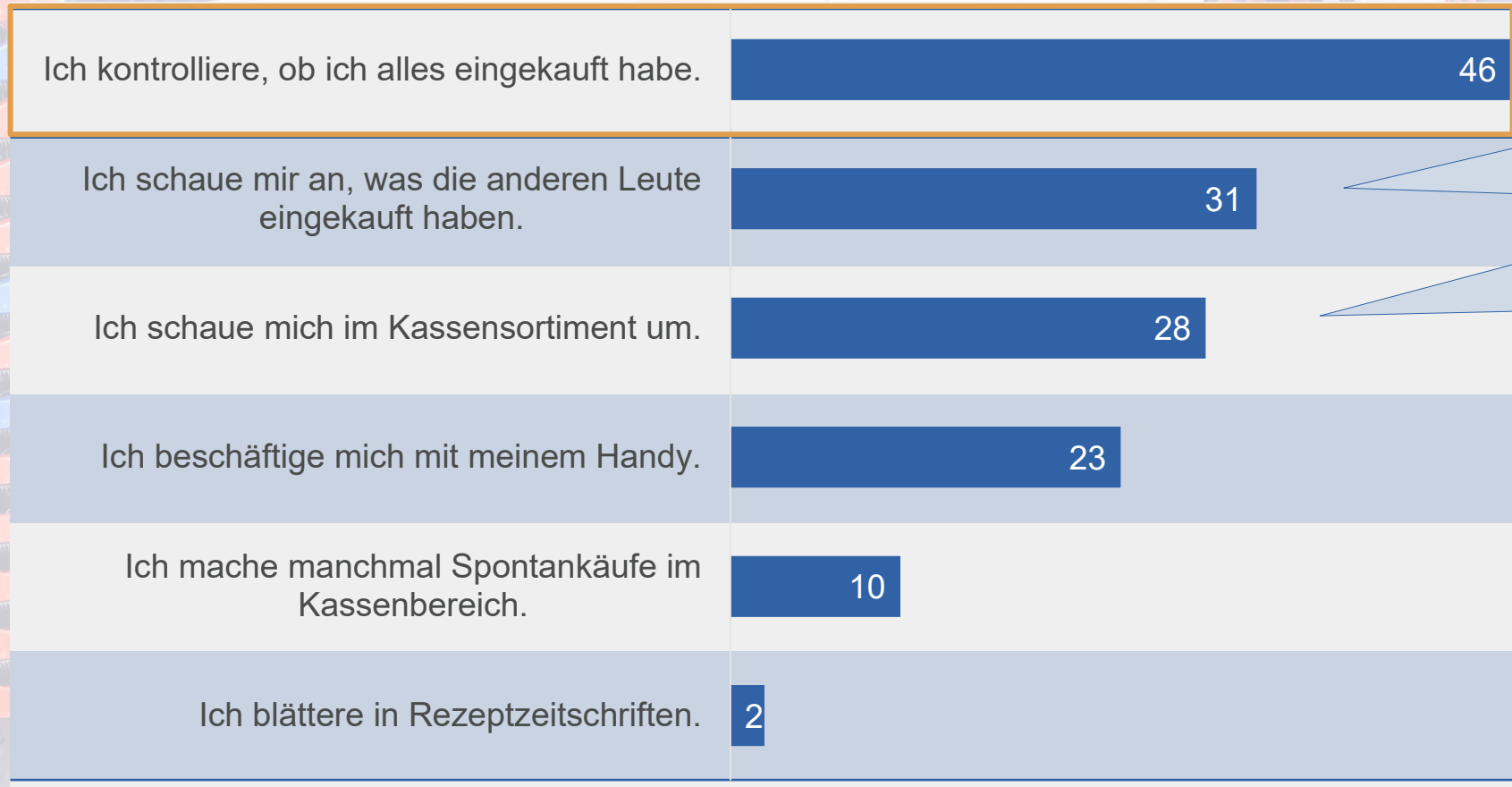
16% empfinden sie als zu lang



84% empfinden sie als angemessen

Die Wartezeit an der Kasse wird am häufigsten zur Überprüfung des eigenen Einkaufs genutzt.

Nutzung der Wartezeit

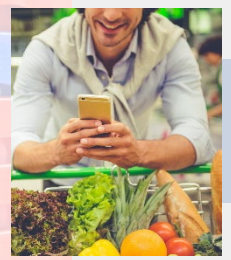


Fast jeder Dritte vertreibt sich die Wartezeit, indem er sich die Einkäufe Anderer oder das Kassensortiment ansieht.



Knapp jeder Zweite der unter 40-Jährigen überbrückt die Wartezeit an der Kasse mit seinem Handy.

Nutzung der Wartezeit – nach Alter



18-30 Jahre 31-40 Jahre 41-50 Jahre 51-60 Jahre 61-70 Jahre 71+ Jahre

Ich kontrolliere, ob ich alles eingekauft habe.	49	48	45	50	43	41
Ich schaue mir an, was die anderen Leute eingekauft haben.	46	37	28	32	19	23
Ich schaue mich im Kassensortiment um.	34	36	30	29	22	17
Ich beschäftige mich mit meinem Handy.	49	44	21	17	3	3
Ich mache manchmal Spontankäufe im Kassenbereich.	14	18	13	9	7	4
Ich blättere in Rezeptzeitschriften.	2	4	1	2	1	0

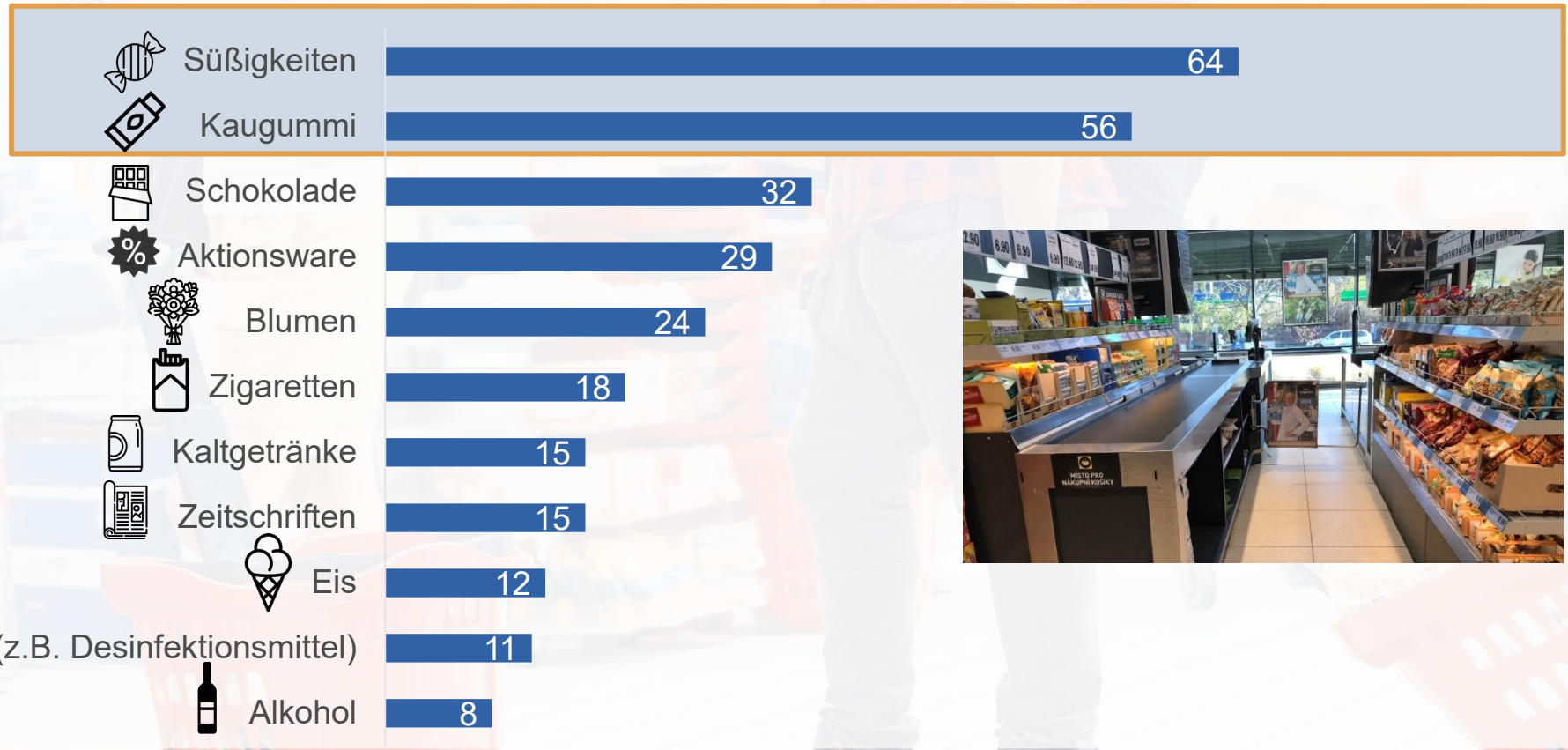
Falls Angabe bei 'Wartezeit' lt. vorheriger Frage: Wie nutzen Sie die Zeit während des Wartens?

Angaben in %

Basis n=1025

Die häufigsten Spontankäufe im Kassenbereich sind Süßigkeiten und Kaugummi.

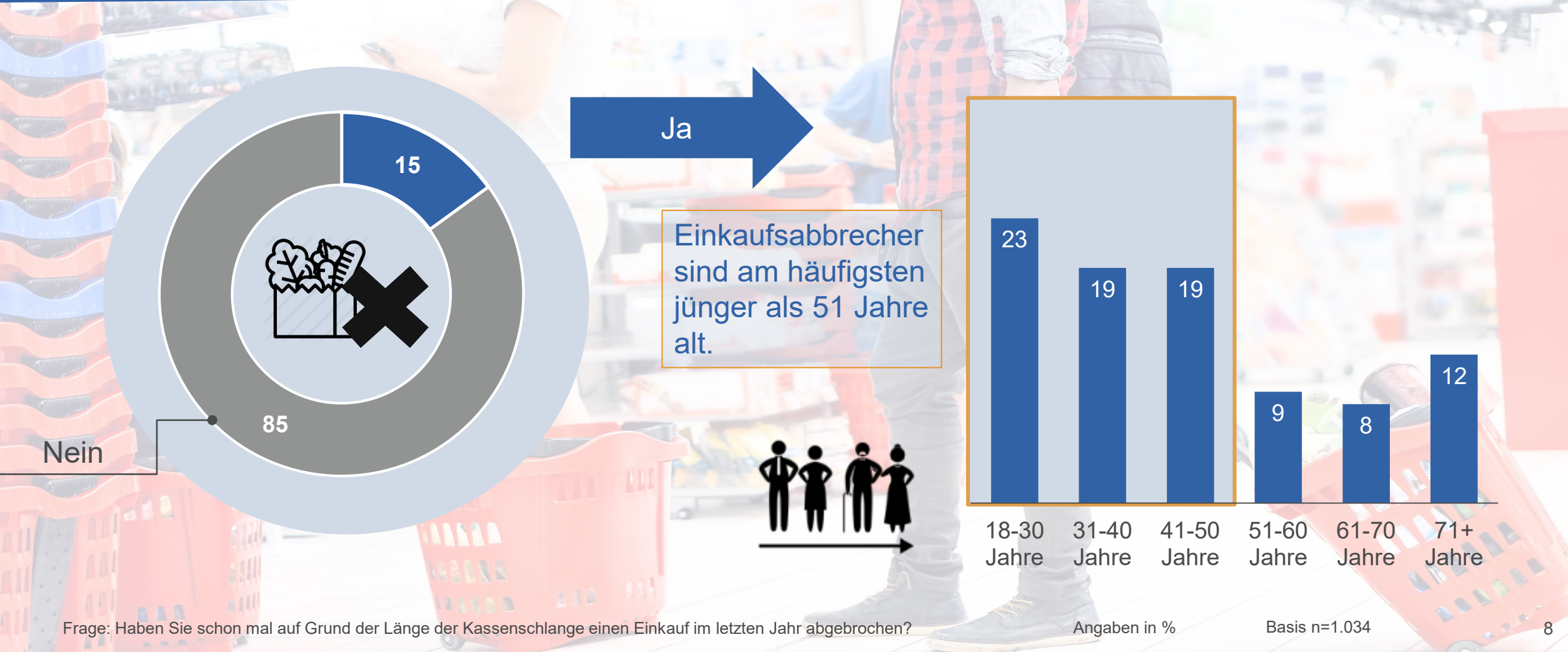
Impulskäufe im Kassenbereich



Falls 'Ich mache manchmal Spontankäufe im Kassenbereich.' lt. vorheriger Frage:
Was kaufen Sie in Ihrer Haupteinkaufsstätte normalerweise spontan im Kassenbereich ein?

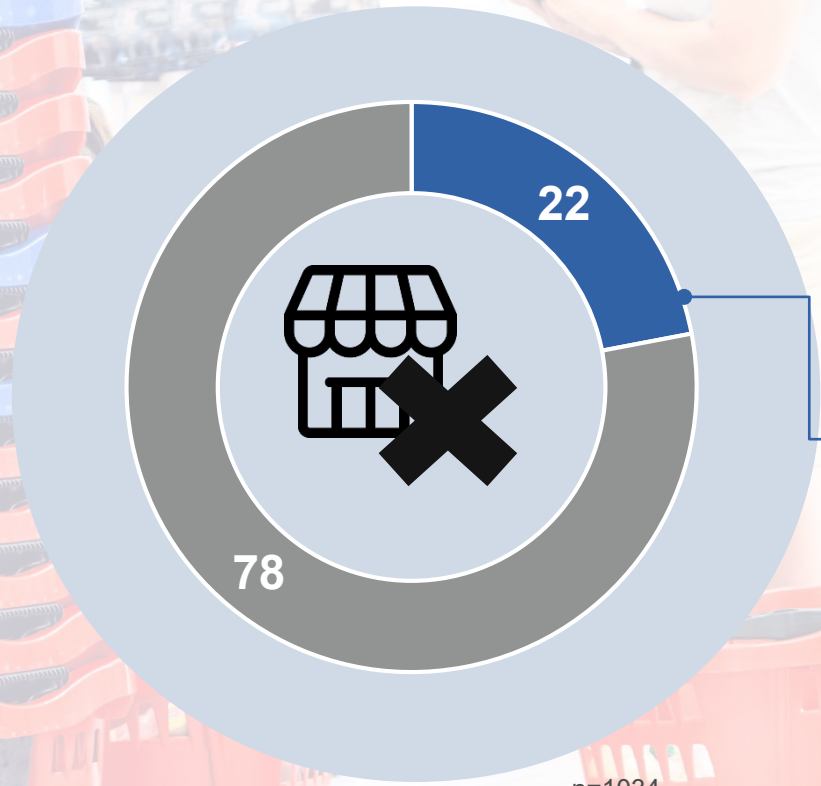
Den Einkauf hat gut jeder Sechste im letzten Jahr aufgrund langer Kassenswartezeit abgebrochen.

Abbruch des Einkaufs aufgrund langer Warteschlangen



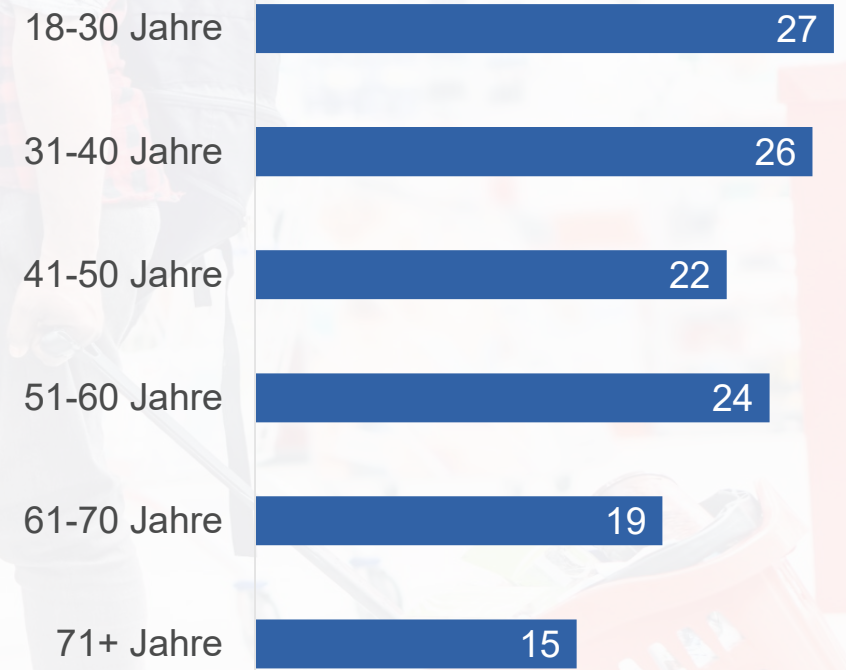
Für 22% sind Kassenschlangen ein Grund Einkaufsstätten dauerhaft zu meiden.

Meidung von Einkaufsstätten aufgrund langer Kassenwartezeiten



n=1034

Ja, ich suche wegen zu erwartender Kassenschlangen bestimmte Einkaufsstätten nicht mehr auf.



Basis n=1.034

Frage: Suchen Sie bestimmte Einkaufsstätten wegen der zu erwartenden Kassenschlangen nicht mehr auf?
 Falls 'Ja' lt. vorheriger Frage: Welche Einkaufsstätten suchen Sie nicht mehr auf?

Nennungen ab 10%
 Angaben in %

Untersuchungssteckbrief

Einkaufsschlange im Kassensbereich



Untersuchungsmethode: Online Befragung



Untersuchungszeitraum: April 2021



Befragungsgebiet: Bundesweite Befragung



Stichprobe: n=1.034 Personen



Zielpersonen: Quotiert nach Alter, Geschlecht und Bundesland



Geschlecht: Quotiert: Frauen (51%), Männer (49%)



Alter: Quotiert: 18-30 Jahre (16%), 31-40 Jahre (16%), 41-50 Jahre (15%), 51-60 Jahre (20%), 61-70 (15%), 71+ Jahre (18%)



Projektmanagement: Forschungsgruppe g/d/p

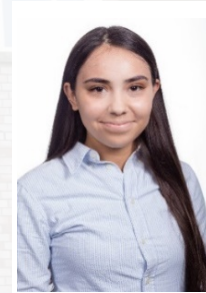
Ihre Ansprechpartner

Dr. Tobias Henkel
Senior Research Consultant



☎ : +49 (0) 40 - 298 76 219
@: henkel@gdp-group.com

Selma Aliefendic
Junior Research Assistant



☎ : +49 (0) 40 - 298 76 221
@: aliefendic@gdp-group.com