



Digitale Präsenz von KMU

Informationen für Unternehmen

■ **Sichtbar sein, wo sich der Kunde informiert: Mit digitaler Präsenz und nützlichen Online-Services erreichen kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) die Aufmerksamkeit der Verbraucher.**

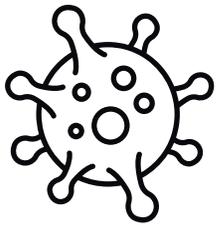
- **56%** der KMU haben **keine Social-Media-Präsenz**.¹
- **35%** der KMU setzen bei der **Kundenbetreuung** und **-akquise** auf Facebook, Instagram und Co.¹
- **20%** der **Kunden** haben über **Social Media** von den **Online-Services** lokaler Anbieter erfahren.²
- **33%** der Verbraucher nehmen die **Aktivitäten von KMU** in sozialen Netzwerken als **gering** wahr.¹
- **18%** der Verbraucher stufen die **Präsenz von KMU** in sozialen Netzwerken als **stark** ein.¹
- Ca. **8%** der Verbraucher bewerten die **Aktivitäten von KMU** in sozialen Netzwerken als **nicht vorhanden**.¹

■ **In sozialen Netzwerken sind bei KMU in erster Linie grundlegende Informationen zu besonderen Serviceleistungen, Produkten und Angeboten gefragt.**

- **51%** der Verbraucher wünschen sich Details zu bestehenden **Angeboten** und **Produkten**.¹
- Ca. **50%** suchen nach den **aktuellen Öffnungszeiten**.¹
- **44%** möchten über **neue Produkte** und **Services** informiert werden.¹
- **34%** interessieren sich für **Rabattaktionen**.¹

Quellen: ¹Civey-Umfrage im Auftrag von Gelbe Seiten, Juni 2020

²YouGov-Umfrage im Auftrag von Greven Medien, Juni 2020



Was hat sich durch Corona verändert?

- Seit Corona suchen Kunden vermehrt online nach Angeboten und Dienstleistungen. Gerade für mittelständische Unternehmen ist das Neukunden-Potenzial groß!

Daher gilt es, die digitale Präsenz auszubauen und dabei auf vertrauenswürdige Dienstleister zu setzen.

- **10%** der Verbraucher **wünschen sich** seit Corona **mehr Online-Angebote** von Unternehmen und Dienstleistern wie z. B. Beratungen per Videochat.³
- **26%** der Verbraucher haben einen **Online-Service** eines lokalen Dienstleisters **in Anspruch genommen**, den sie vorher nicht kannten oder bis dahin nicht genutzt haben.³

Davon haben:

- **46%** bei einem **Restaurant** bestellt.
- **19%** bei einem **Geschäft** aus der **Nachbarschaft** gekauft.
- **15%** eine **Video-Beratung** bei einem Arzt, Anwalt oder Handwerker in Anspruch genommen.
- **12%** an einem **Online-Kurs** eines Fitnessstudios teilgenommen.