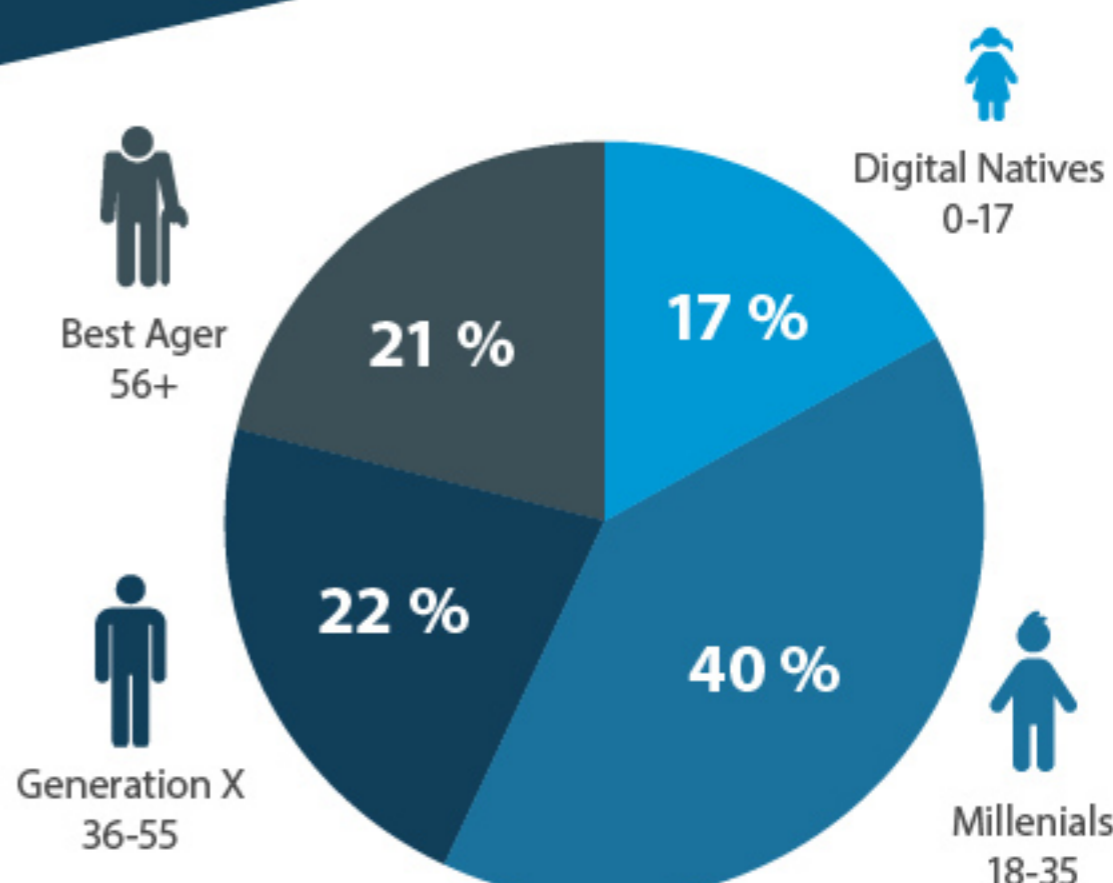
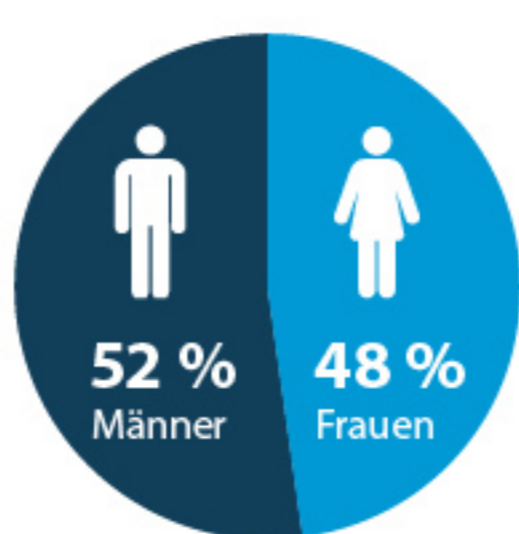




# Akzeptanz von Servicerobotern im stationären Einzelhandel

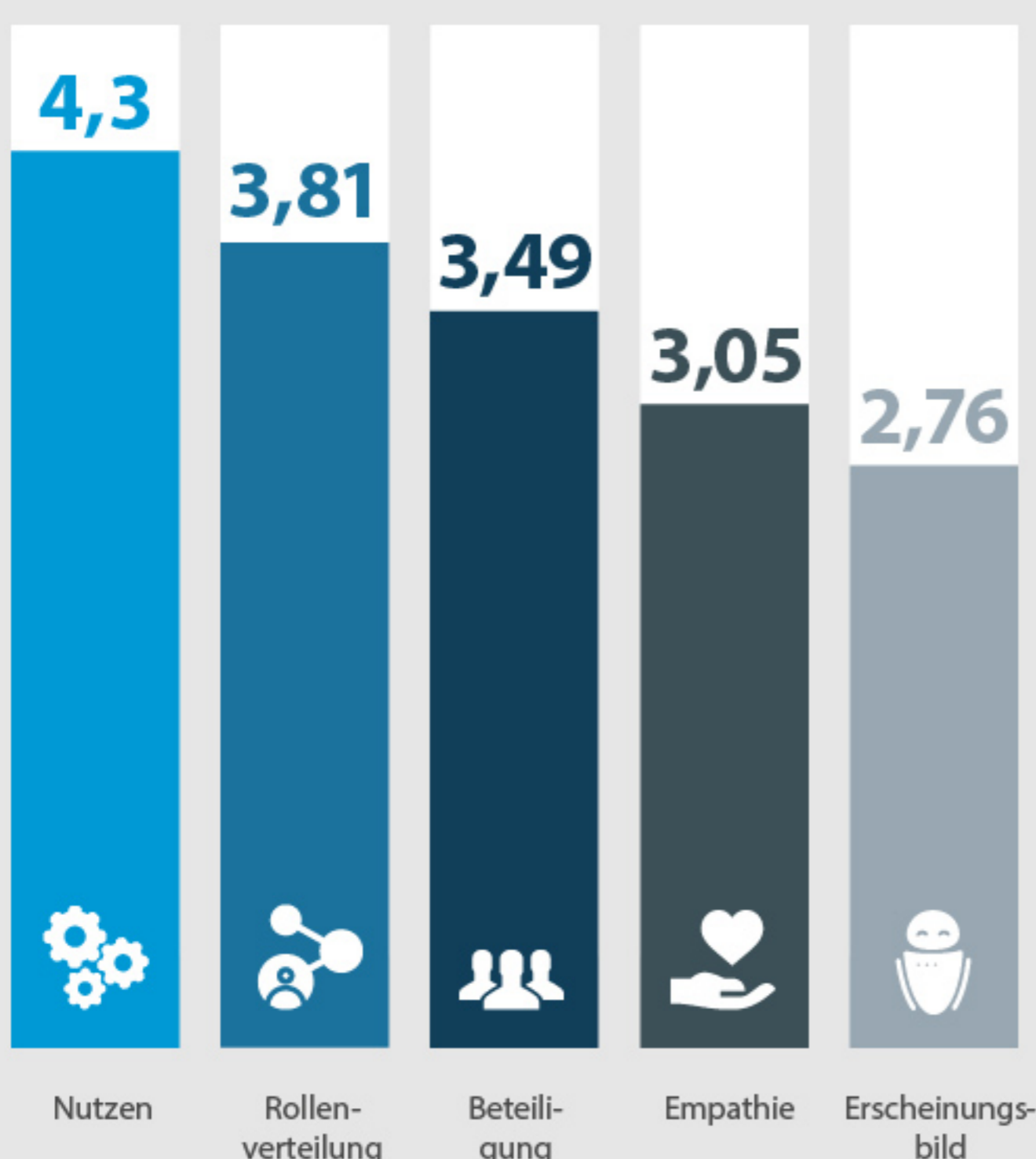
5 Tipps an Retailer als Ergebnis einer Kundenbefragung

Wir befragten 156 Teilnehmer, davon ...



## Mit klarem Nutzen zur Kundenakzeptanz

Befragung mithilfe einer 5-stufigen Likert-Skala mit Werten von unwichtig (1) bis wichtig (5)



**Tipp 1**

**Nutzen:** Für Akzeptanz bei den Kunden muss ein Serviceroboter zunächst fehlerfrei laufen und sinnvolle Aufgaben selbständig erledigen.

**Tipp 2**

Eine wichtige Schlüsselkomponente ist die **Rollenverteilung** zwischen Verkaufsmitarbeitern und Servicerobotern. Nur bei einer harmonischen und klar strukturierten Zusammenarbeit wird ein Serviceroboter akzeptiert.

**Tipp 3**

**Beteiligung** von Kunden ist der Schlüssel zur Identifikation sinnvoller Aufgaben für den Serviceroboter.

## Stichwort Empathie: wichtiger Faktor bei Frauen und Digital Natives

2,84



3,28



**Tipp 4**

Frauen schätzen die **Empathie** eines Serviceroboters. Ein authentisches und sympathisches Verhalten ist für Frauen signifikant wichtiger als für Männer.

Auch in der Zukunft gewinnt die Empathie eines Serviceroboters immer mehr an Bedeutung, denn auch für Digital Natives ist dieser Faktor signifikant wichtiger als für andere Altersgruppen.

3,67

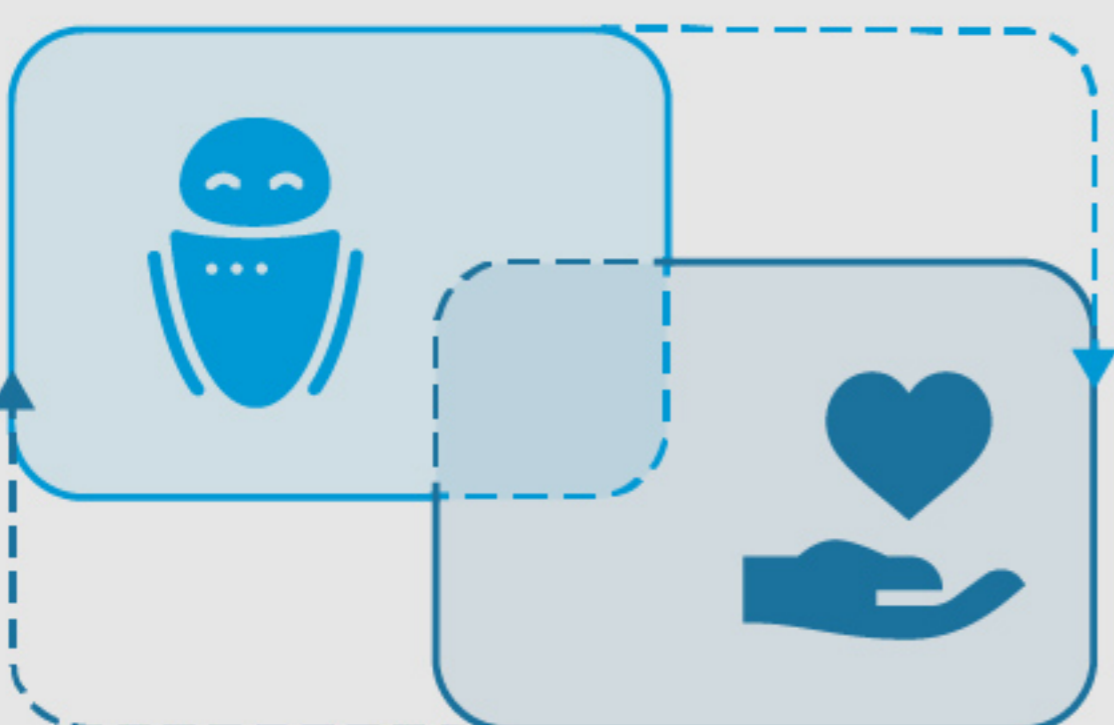
2,84

3,03

2,97



## Empathie und Erscheinungsbild müssen gemeinsam betrachtet werden



**Tipp 5**

Das **Erscheinungsbild** und die **Empathie** eines Serviceroboters hängen signifikant zusammen. Beide Aspekte müssen gemeinsam betrachtet werden, um Kunden zu begeistern.