

Medienmitteilung vom 13. Dezember 2019

## **Weihnachtsgeschäft 2019 schlägt dank E-Commerce alle Rekorde**

### **Datenauswertung von Swisscard zum Weihnachtsgeschäft**

**Nach dem zweiten Adventswochenende ist eine Zwischenbilanz über das Weihnachtsgeschäft möglich. Eine Datenauswertung des führenden Schweizer Kreditkartenunternehmens Swisscard zeigt: von der letzten Novemberwoche, inklusive Black Friday, bis am zweiten Adventssonntag stiegen die Umsätze im Schweizer Handel gegenüber dem Vorjahr um 10%. E-Commerce ist in der Vergleichs-Periode sogar um 21% gewachsen.**

Auffallend ist, dass im Weihnachtsgeschäft 2019 die Umsätze bisher stärker steigen als letztes Jahr. 2018 gab es ein Plus von «nur» 6% im Vergleich zum Vorjahr. In beiden Perioden war der Black Friday der bisher umsatzstärkste einzelne Tag des Jahres.

### **Die Wachstumstreiber: E-Commerce, Warenhäuser, Elektronikfachhandel**

Das grösste Umsatzwachstum findet im E-Commerce statt. Im Weihnachtsgeschäft 2019 wuchsen die Umsätze im E-Commerce bisher um 21% im Vergleich zur Vorjahrsperiode. 2018 lag das Plus sogar bei 26%. Der stationäre Handel ist im laufenden Weihnachtsgeschäft deutlich schwächer gewachsen (plus 7%). 2018 stagnierte dieser Bereich mit einem Plus von nur 1%.

Bei den Händlerkategorien verzeichnen die Warenhäuser und der Elektronikfachhandel erneut starke Steigerungen im Vergleich zur Vorjahresperiode. Die Warenhäuser erhöhten im Weihnachtsgeschäft 2019 ihre Umsätze bisher um 8%, im Vorjahr lag das Wachstum sogar bei 16%. Der Elektronikfachhandel erreichte von Ende November bis am zweiten Adventssonntag einen Umsatzzuwachs von 19%. 2018 betrug das Wachstum sogar 28%.

Die Umsätze pro eingesetzte Kreditkarte lagen im untersuchten Zeitraum unverändert bei CHF 165 pro Tag. Im Advent sind die Umsätze pro Kreditkarte jeweils rund 15% höher als an den übrigen Tagen des Jahres.

### **Deutlich mehr Anfragen an Kundenservice-Zentrum in Horgen**

Swisscard betreibt in Horgen (ZH) ein grosses Kundenservice-Zentrum. Über 300 Mitarbeitende helfen den Kundinnen und Kunden mit Rat und Tat – rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr. Der vermehrte Einsatz der Kreditkarten in der Adventszeit führt auch zu deutlich höheren Anfragen an das Kundenservice-Zentrum. Ein Beispiel: Am Black Friday 2019 (28. November) erhielt Swisscard fast 6'000 Kundenanfragen – 20% bis 40% mehr als an gewöhnlichen Freitagen im restlichen Jahr.

Zur Beantwortung der Kundenanliegen setzt Swisscard als erstes Unternehmen der Branche auch auf künstliche Intelligenz mit einer automatischen Sprach-Erkennung. Diese Lösung versteht sogar Schweizerdeutsch. Kunden können ihr Thema schnell und unkompliziert mündlich schildern. Danach werden sie direkt mit dem für das Anliegen bestqualifizierten verfügbaren Mitarbeitenden verbunden.

## **Wie Swisscard die Daten auswertete**

Swisscard analysierte für diese Auswertung über 400 Millionen Datensätze der letzten Jahre. Die Datenanalyse von Swisscard berücksichtigt die Umsätze mit Kreditkarten von Privatkunden in der Schweiz. Analysiert wurden Umsätze von der letzten Novemberwoche inkl. Black Friday (ab 22. November 2019) bis und mit am zweiten Adventssonntag (8. Dezember 2019). Die Umsätze wurden verglichen mit den gleichen Perioden 2018 (30. November bis 9. Dezember) und 2017 (1. Dezember bis 10. Dezember). Ausgewertet wurden die Umsätze von in der Schweiz ansässigen Händlern, beschränkt auf die Händlerkategorie Retail (ohne Fluggesellschaften, Hotels, Restaurants usw.). Es wurden nur Kunden berücksichtigt, die bereits 2017 und 2018 ihre Kreditkarten aktiv nutzten.

## **Kontakt**

Medienstelle Swisscard

Telefon: +41 44 266 67 67 E-Mail: [medienstelle.info@swisscard.ch](mailto:medienstelle.info@swisscard.ch) Internet: [swisscard.ch/de/](http://swisscard.ch/de/)

## **Über Swisscard**

Swisscard AECS GmbH ist ein führendes Kartenunternehmen im Besitz von Credit Suisse und American Express. Swisscard bietet als einziges Unternehmen der Schweiz die weltweit wichtigsten Kartenmarken American Express, Mastercard und Visa aus einer Hand an. Die von Swisscard betreuten Kunden haben im Schweizer Markt die grösste Auswahl an Kartenprodukten. Dank verschiedener Produktlinien können sich die Kunden individuelle und massgeschneiderte Kartenkombinationen zusammenstellen. Swisscard betreut über 1,5 Millionen Karten sowie die American Express Akzeptanzstellen in der Schweiz. Im Premium-Bereich, bei Karten für Unternehmen und bei den Co-Branding-Karten ist Swisscard Marktführerin. Swisscard beschäftigt in Horgen (ZH) fast 700 Mitarbeitende.