



Wenn es um Sprachassistenten wie Google Assistant, Alexa oder Siri geht, habe ich ganz starke Déjà-vus. Es ist ein ähnliches Schulterzucken zu beobachten, wenn es zu diesem Thema kommt, wie damals, als die Smartphones in den Startlöchern standen. „Niemand wird physische Güter tippend an einem Telefon kaufen!“ oder „Das braucht doch niemand, an so einem kleinen Bildschirm eine Zeitung zu lesen!“ Ach ja? Heute wissen wir, dass die Menschen das tun.

Genau so ist es heute mit den Sprachassistenten. „Niemand kauft ein paar Schuhe nur mit Sprachsteuerung!“ oder „Das ist viel zu unkomfortabel, das braucht doch niemand!“. Also tun wir 2019 das Gleiche, was ich vor zehn Jahren auch empfohlen hatte: Wir schauen einmal auf das Nutzerverhalten, das mittlerweile recht gut dokumentiert ist.

## Wofür wird Sprachsteuerung genutzt?

Die SAP und das ECC haben in einer aktuellen Befragung heraus gefunden, dass bereits 60 Prozent der 20 bis 69-Jährigen eine Sprachsteuerung schon einmal genutzt haben.

Regelmäßig tun dies 28 Prozent der Befragten dieser Altersklasse.

Schon ganz anders sieht es bei den 14 bis 19-Jährigen aus, die neue Technologien meist leichter und schneller annehmen. Hier haben bereits 87 Prozent eine Sprachsteuerung verwendet und 44 Prozent tun dies regelmäßig.

82 bzw. 51 Prozent der Befragten nutzen die Sprachsteuerung für die Informationssuche. Dies wird uns unten noch ausführlich beschäftigen.

Aber auch Kommunikation, Gerätesteuerung, Erinnerungen (Reminder) und Entertainment stehen ganz vorn an in der Nutzungsstatistik. Services und Waren werden noch eher zurückhaltend direkt mit Sprache bestellt, aber auch dies wird sich mit zunehmender Qualität der Sprachassistenten noch ändern.



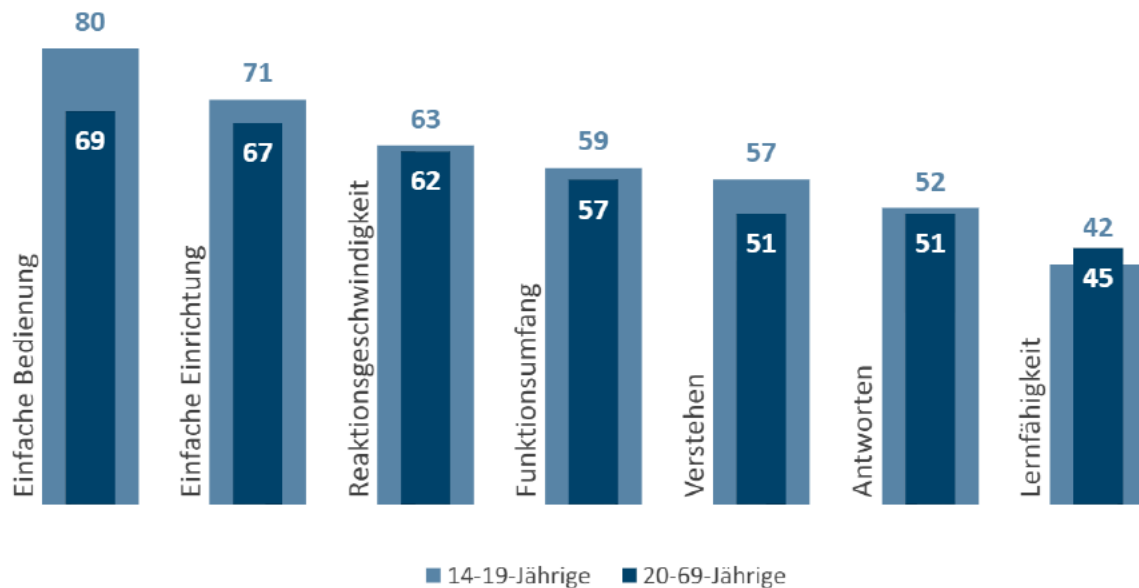
Lesebeispiel: 51% der 20-69-Jährigen haben Sprachsteuerung schon einmal zur Informationssuche genutzt, unter den 14-19-Jährigen sind es 82%.

## Nutzer sind zufrieden

Beide Altersgruppen sind recht zufrieden mit der Bedienung und Einrichtung von Sprachassistenten. Verstehen, Antworten und Lernfähigkeit werden von den Jüngeren

positiver beurteilt, die Älteren sind hier anspruchsvoller oder auch weniger nachsichtig.

Frage: Wie zufrieden sind Sie mit Sprachsteuerung hinsichtlich folgender Kriterien?

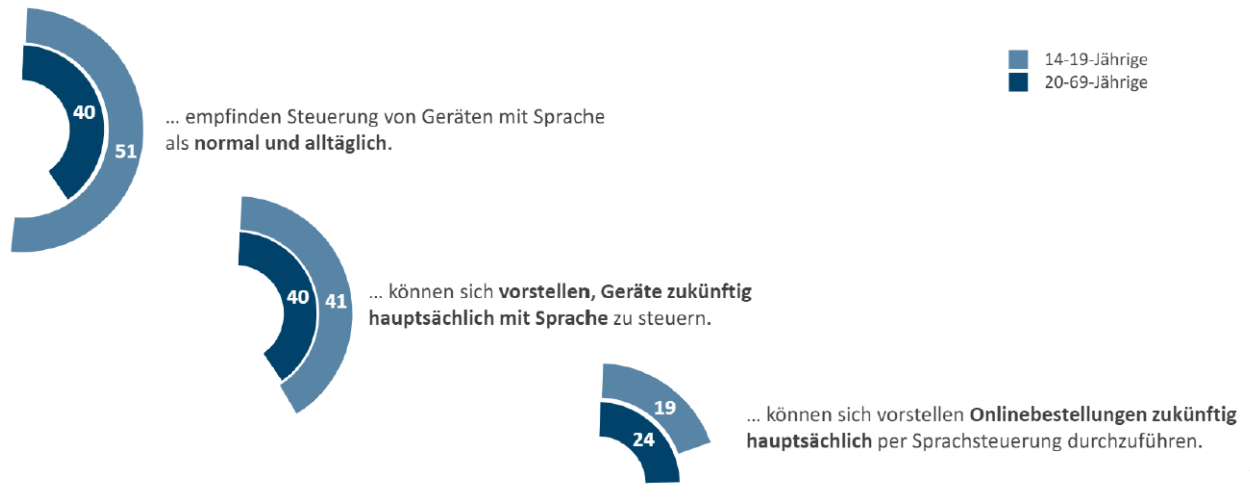


ECC KÖLN 2018

Lesebeispiel: 69% der 20-69-Jährigen sind mit der einfachen Bedienung von Sprachsteuerungssystemen zufrieden.

## Sprachassistenten setzen sich durch

Nach dem Zukunftspotenzial von Sprachsteuerung gefragt, sind beide Gruppen interessiert, die Jüngeren einmal mehr als die Älteren. Beide können sich vorstellen, zukünftig auch Bestellungen überwiegend mit Sprachsteuerung durchzuführen.

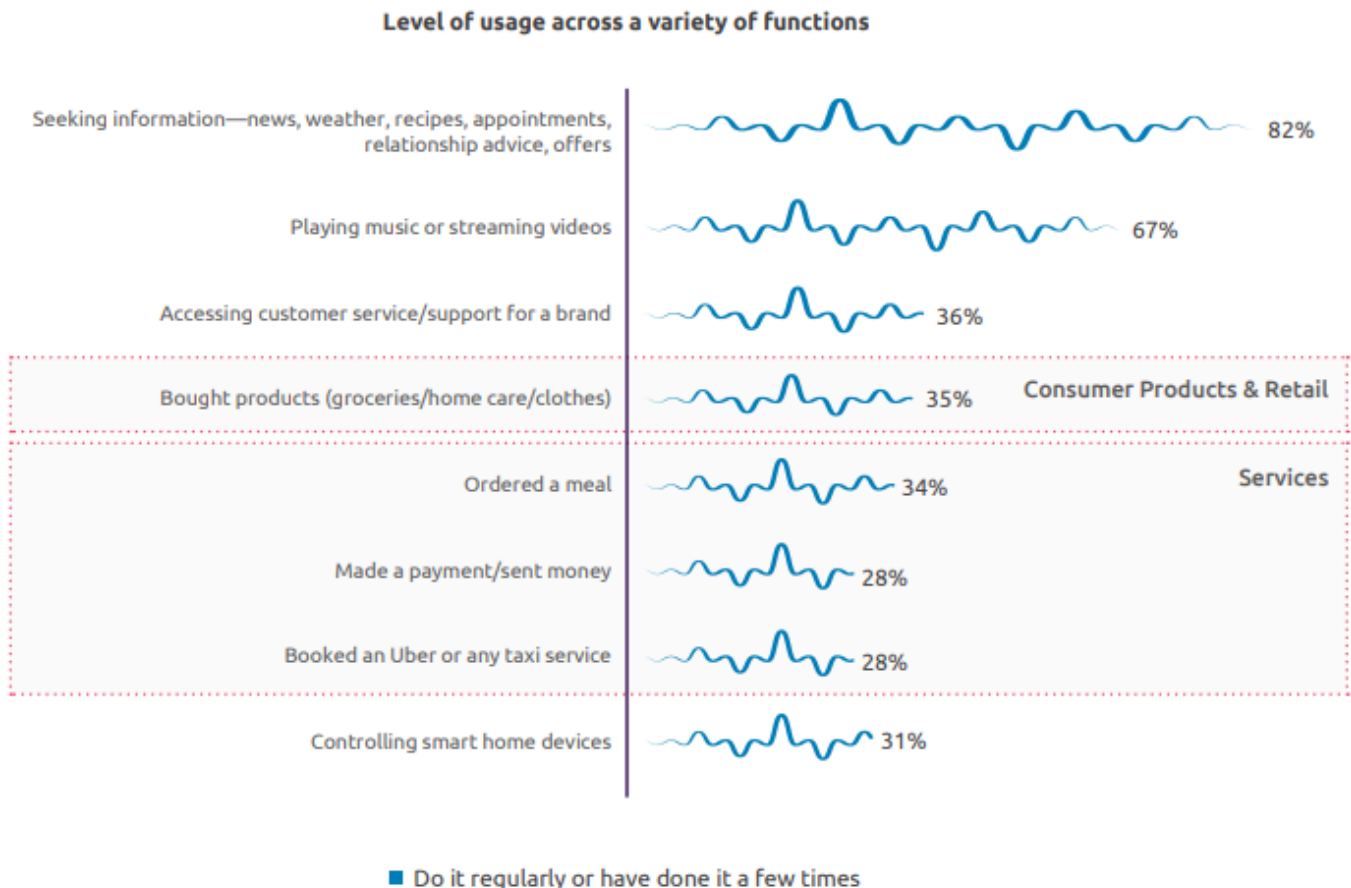


ECC | ÖRN | 2018

Lesebeispiel: 40% der 20-69-Jährigen empfinden die Steuerung von Geräten mit der Sprache als normal und alltäglich, unter den 14-19-Jährigen sind es 51%.

Auch Cap Gemini kommt in seiner ~~aktuellen Befragung~~ auf interessante Zahlen. Hiernach sollen schon 35 Prozent der Befragten Produkte per Sprachsteuerung gekauft haben.

Figure 4. Users of voice assistants have already been adopting them for making purchases



Source: Capgemini Digital Transformation Institute, Conversational Commerce Survey, October–November 2017, N = 2,558 users in the US, UK, France, and Germany.

## Sprache verdrängt Tippen

Viele stationäre Händler, mit denen ich spreche, sagen mir, dass sie Sprachassistenten nur für den Online-Handel relevant finden. Für sie sei das unwichtig, weil sie auf keinen Fall eine Alexa in ihrem Laden haben wollen. Auch das sollte man als Händler noch einmal überdenken, aber dies wäre auch nicht mein erster Gedanke, wenn ich an Sprachsteuerung denke.

Entscheidend ist, dass die Menschen wieder einmal ihr Nutzungsverhalten ändern. Dieser Prozess, weg vom Tippen und Wischen auf Displays, hin zur Steuerung mit Sprache ist

heute in vollem Gang.

„Das Internet und das Smartphone, so wie wir sie kennen, stehen vor einem gewaltigen Umbruch. Womöglich sogar vor ihrem Ende in der bisherigen Form (zumindest das Smartphone). Weil der große *Disruptor* schon vor der Tür steht: Sprache.“

So schreibt Christian Jakubetz, geschätzter Journalist, Berater und Dozent in seinem Blog. Und Christian kann man zu Recht unterstellen, dass er nicht zu denen gehört, die regelmäßig wahlweise den Untergang des Abendlandes oder der Smartphones herbeischreibt.

Wir sind zurzeit Zeugen, wie sich unser Zugang nach Digitalien massiv verändert. Das hat natürlich Folgen für alle, die ihre Kunden ganz oder teilweise digital erreichen möchten.

## Wenn Sprache für die Suche genutzt wird

Suchanfragen für „in meiner Nähe“ haben sich in den vergangenen zwei Jahren verdreifacht. Und fast 80 Prozent der Konsumenten gehen in eine Filiale, wenn sie dort den gewünschten Artikel sofort kaufen können.

Die Shopper Journey wird zunehmend vom Internet beeinflusst und hier bisher stark vom Smartphone. Auf diesem ständigen Begleiter werden Geschäfte, Werkstätten, Restaurants in der Umgebung recherchiert. 44 Prozent der Deutschen tun dies bereits. 37 Prozent suchen nach Empfehlungen oder Bewertungen zu Geschäften, Werkstätten oder Restaurants in der Umgebung. Angebote, Aktionen oder Gutscheine von diesen Unternehmen suchen noch 30 Prozent der Nutzer in ihrer Umgebung.

Dies alles macht deutlich, wie wichtig Online auch für den im Ladengeschäft stattfindenden Kauf ist und es für den Erfolg von Handel, Gastronomie und anderen Dienstleistern in Innenstädten noch wichtiger werden wird.

Für alle ist es daher zunehmend entscheidend, wie gut sie online sichtbar sind, d.h. in genau dem Moment, in dem der Konsument Informationen sucht, ihm diese optimal bereit zu stellen.

## 4 Tipps, auch mit Sprache gefunden zu werden

Wir halten fest: Die Suche, die immer häufiger einem Kauf voran geht, findet zunehmend durch Sprache statt. Das bedeutet für den Handel, dass er seine Inhalte für die Voice-Search optimieren muss. Vier Tipps, um das zu erreichen:






1. Es gibt bereits die „Direct Answer-Boxen“ bei Google für Texte, Listen und Tabellen. Diese sind sozusagen die Position Null. Prominenter kann man nicht mehr mit seinen Webseiten präsent sein. Um die Platzierung in diesen Boxen wird dementsprechend hart gekämpft. Wer es hierhin schafft, hat sehr gute Chancen, dass der eigene Inhalt auch von den Sprachassistenten genutzt und vorgelesen wird.
2. In den eigenen Inhalten sollten viele Fragen in den Überschriften verwendet werden. Voraussetzung ist eine Longtail-Keyword- und Wettbewerber-Suchergebnisanalyse. Hilfreich hierfür und kostenlos ist das Tool [answerthepublic.com](https://www.answerthepublic.com).
3. Gerade für den stationären Handel ist das Local SEO wichtig. Um den potenziellen Kunden genau in dem Moment seiner Kaufentscheidung bzw. -vorbereitung zu erwischen, sollten die eigenen Inhalte für eine Rich-Snippet-Darstellung optimiert sein.
4. Last but not least ist ein Eintrag in Google My Business obligatorisch für jede Filiale, um die Chancen zu erhöhen, in Googles Local Pack, Local Finder, Google Maps, Google Assistant und in den organischen Suchergebnissen angezeigt zu werden.

beste weine

Alle Shopping Bilder News Maps Mehr Einstellungen Tools

Ungefähr 13.700.000 Ergebnisse (0,64 Sekunden)

beste weine ansehen Anzeigen

 <p>Palacios Priorat L Ermita 2014, ... 1.290,00 € Vinos.de Versand gratis 1.720,00 € / 1 l Von Kelkoo</p>	 <p>Weißwein, Rudesheimer... 399,00 € Hawesko +6,90 € Versand 532,00 € / 1 l Von Google</p>	 <p>Ca' dei Frati - Amarone 2011... 123,95 € Vipino - Wein fü... Versand gratis 82,63 € / 1 l Von Google</p>	 <p>Rotwein, Ein großer Sizilian... 27,25 € Hawesko +6,90 € Versand 18,17 € / 1 l Von Google</p>	 <p>Vinos Top-Seller Top-Seller-Pake... - 12 Flaschen, ... 69,90 € Vinos.de Versand gratis 7,77 € / 1 l Von Kelkoo</p>
---	--	---	---	---

### Millésima | 19 Weine zu leichten Preisen | Schnelle Lieferung

[www.millesima.de/Qualität/Authentizität](http://www.millesima.de/Qualität/Authentizität)

Millésima ist marktführend im Bereich Verkauf grosser Weine und Primeurweine sei. Qualität & Authentizität. Mehr als 6 000 Referenzen. Spezialist für Weine. Über 2 500 000 Flaschen.

**Die Top 10 der besten Weine der Welt**

- **Domaine de la Romanée-Conti** (Burgund, Frankreich) ...
- **Château Lafite-Rothschild** (Bordeaux, Frankreich) ...
- **Château Latour** (Bordeaux, Frankreich) ...
- **Château Pétrus** (Bordeaux, Frankreich) ...
- **Château Cheval Blanc** (Bordeaux, Frankreich) ...
- **Château Haut-Brion** (Bordeaux, Frankreich)

Weitere Einträge... • 15.02.2012

**Falstaff Top 100 – Die besten Weine der Welt**  
<https://www.falstaff.de/nd/falstaff-top-100-die-besten-weine-der-welt/>



Direct Answer Box

Es geht also bei Sprachsteuerung nicht immer um Alexa, Siri und Co. Es geht darum, sein Angebot auf das sich verändernde Kundenverhalten anzupassen. Ein Prozess, der glücklicher Weise nie zu Ende ist. Denn dann würden alle unsere Jobs doch irgendwie auch langweilig werden, oder? Also bleiben Sie neugierig!

Beitragsbild: *Stockfoto* - Antonio Guillem/Shutterstock