

Wird diese Nachricht nicht richtig dargestellt, klicken Sie bitte [hier](#).



**handel-scout.de**  
Das Dienstleistungsportal der Handelsverbände  
Baden-Württemberg und Hessen

**HBW.Mehrwerte**

**3. Juni 2019**

Liebe Händlerinnen und Händler,

wir wünschen Ihnen viel Spaß beim lesen!

Viele Grüße

Stephanie Dorsch  
Stabsstelle Mitglieder- und Kooperationsmanagement

---



**Außer Veränderung kommt alles mal aus der Mode!? Trends im Handel - das Einkaufserlebnis und die Digitalisierung sind unersetzlich!?**

Die Digitalisierung des Handels hat eine neue Entwicklungsstufe erreicht und verändert die Spielregeln. Der Mensch rückt wieder in den Mittelpunkt. Zukünftig werden Händler zu Vermittlern menschlicher Sehnsüchte, Handelsorte zu kreativen Lebensräumen, die sinnliche und persönliche Erlebnisse bieten.

Die Realität zeigt, dass trotz des Onlinehandels, die Kunden immer noch vermehrt wegen der Servicequalität stationär kaufen. Der persönliche Bezug zum Verkäufer ist wichtig und kann nur schwer digital ersetzt werden. Allerdings ist es unersetzlich, dass der Mitarbeiter seine Ware kennt bzw. ein tiefes Fachwissen besitzt. Die Digitalisierung wird weiterhin unser Leben stark beeinflussen, aber der demographische Wandel wird den größten Einfluss haben. In der Zukunft werden gänzlich neue Konzepte – bis hin zum betreuten Einkaufen – gefordert werden. Was können Sie tun bzw. wie können Sie sich vom Onlinehandel abheben?

### **Spielen Sie Ihre Vorteile gezielt aus:**

- Der Kunde kommt in den direkten Kontakt mit dem Produkt.  
(Betrachten, Berühren, Ausprobieren, Anprobieren, Riechen und Schmecken)
- Der Kunde kann Fragen, Unklarheiten und Erklärungen mit dem Verkäufer ansprechen, besprechen und klären.
- Der Kunde kann mit Freunden, Bekannten, Kollegen und Familienmitgliedern einkaufen und den Einkauf als „soziales Erlebnis“ gestalten.
- Schnellere Abwicklung von Reklamationen/ Zahlung.
- Keine Versand-/ Retourenkosten, kein Mindestbestellwert.

### **Bieten Sie Vergnügen und Erlebnis beim Einkaufen**

Personalisierung und die Beratung durch die Verkäufer tragen dazu bei, das stationäre Einkaufen in das Erlebnis zu verwandeln, das die Kunden suchen. Der zusätzliche Einsatz von Technologie kann noch weitere Möglichkeiten schaffen, das Einkaufen unterhaltsam zu gestalten. ( z.B. nutzt die französische Kosmetikmarke Sephora Augmented Reality, um Kunden zu ermöglichen, Make-Ups virtuell zu testen. )

### **Inszenieren Sie den Verkauf emotional und gestalten Sie ein soziales Erlebnis**

Die emotionale Inszenierung des Verkaufs muss nicht immer Event-Charakter haben. Bei z.B. warmem Licht, zurückhaltender Musik, ansprechender Präsentation und lächelnder Mitarbeiter fühlen sich die Kunden wohl. Im Idealfall werden stationäre Flächen zu Treffpunkten an denen Menschen gern Zeit verbringen, weil sie dort die Chance auf Begegnung, Austausch und Überraschung haben. Konsumenten honorieren Marken und Unternehmen, die überdurchschnittlich stark auf ihre Bedürfnisse eingehen. Entwickeln sie eine erfolgsversprechende Strategie, in der Online und Offline verschmelzen, und lassen Sie sich auf das „Abenteuer Digitalisierung“ ein! (gerne unterstütze ich Sie dabei!)

Herzlichst Ihre

Christine Hagmann



Wenn Sie diesen Newsletter nicht mehr empfangen möchten, können Sie diesen [hier](#) kostenlos abbestellen.

Bildquellen: Fotolia.com, Shutterstock, Jeweilige Anbieter, Experten oder Partner

Herausgeber:

Handelsverband Baden-Württemberg // Neue Weinsteige 44 // 70180 Stuttgart

Vertretungsberechtigte RAin Sabine Hagmann Hauptgeschäftsführerin

Kontakt:

Stephanie Dorsch // 0711 6486427 // [dorsch@hv-bw.de](mailto:dorsch@hv-bw.de)