

Wie der Amazon-Falle entkommen?

Stationärer Handel steht und fällt mit kompetenter persönlicher Dienstleistung und neuer Unternehmenskultur. Ob an den Verkaufsständen des Römischen Reiches, den Börsen des Mittelalters, in den Warenhäusern des vorvorigen oder den SB-Läden des vorigen Jahrhunderts: Präsenz vor Ort war immer das stärkste Kaufargument. Präsenz ist noch immer das Thema, nur das jetzt jede und jeder fast den gesamten Marktplatz in der Hosentasche respektive Handtasche mit sich trägt. War Präsenz früher an Menschen gebunden, so scheinen diese nun von Internetzugang und Algorithmen abgelöst worden zu sein.

Algorithmus schlägt Mensch? Nicht immer!

2030 wird Österreichs Bevölkerung laut Statistik Austria die 9-Millionen-Marke erreichen und ein Viertel davon, ca. 2,25 Mio. Menschen, wird dann über 65 Jahre alt sein. Die Zahl der im Ausland geborenen Bevölkerung wird bis dahin auf 2,07 Mio. ansteigen. In Summe umfassen diese beiden Gruppen 2030 4,32 Mio. Menschen, d.h. fast die Hälfte der österreichischen Bevölkerung. Warum ist dies gerade für den Handel wichtig? Weil hier exemplarisch die wesentliche Chance für den stationären Handel sichtbar ist:

Sowohl ältere Menschen als auch Menschen mit Migrationshintergrund benötigen für Produkte Erklärungen zur richtigen Anwendung, stellen gerne sehr individuelle – nicht leicht automatisiert zu erfassende – Fragen und schätzen es, mit einem Menschen persönlich sprechen zu können. Haben sie einmal Vertrauen gefasst und fühlen sie sich verstanden und wertgeschätzt, kommen sie gerne wieder. Jeder, der schon einmal in, sagen wir Nairobi als Selbstversorger sein Essen mit lokalen Produkten zubereiten musste, weiß, was gemeint ist. Menschen, die neu nach Österreich kommen,



geht es nicht anders. Ebenso wie jeder Non-Digital-Native, dem seine 8-jährige Tochter das Smartphone „eingrichtet“ hat, den Wunsch eines 80-jährigen nach einer verständlichen Erklärung von MS-Outlook nachvollziehen kann.

Produkt + Erlebnis = Stationärer Handel!

Das größte Differenzierungspotential, das der stationäre Handel gegenüber dem Onlinehandel hat, ist die menschliche Begegnung, die das Einkaufserlebnis prägt. Das kann z.B. aufgrund einer guten Erklärung positiv bewertet werden. Der Erfolgsfaktor dafür sind die Mitarbeiter vor Ort, denn sie bilden die Erlebnisbrücke zwischen dem Angebot und den Erwartungen bzw. Bedürfnissen der Kundschaft. Sie sind auch die Ersten, die rasch und direkt über verändertes Kundenverhalten, wechselnde Erwartungen und sich wandelnde Bedürfnisse informieren – wenn Unternehmer und Führungskräfte dies zulassen.

Dabei sollten Mitarbeiter aus den Zielgruppen der Best Ager und der Migranten besonders beachtet werden. Denn was für sie hilfreich ist, nützt dem gesamten Standort. Beide benötigen angemessenes Kommunikationsverhal-

ten in der Linie ebenso wie miteinander im Team und mit den Kundengruppen, die aus einer anderen Lebens- und Erfahrungswelt kommen. So kann die „Erlebniswelt Stationärer Handel“ einen überzeugend positiven Unterschied zum Onlinehandel bieten.

To do: Neues Führungsverständnis!

Die dafür notwendige Entwicklungsarbeit bedarf einer offenen und aufmerksamen Haltung der Führungskräfte und eines breiten Führungsrepertoires, das situationsadäquat eingesetzt wird. Während Amazon Informationen über Kundenpräferenzen aus Algorithmen zieht, hat jedes stationär präsente Handelsunternehmen die Chance, diese aus einem aktiven Beziehungsmanagement mit den Mit-Arbeitenden zu gewinnen. Was wird daher gebraucht, um aus der Amazon-Falle zu kommen? Eine ehrlich menschenorientierte Unternehmenskultur, aktuelles Know how über die Lebensumstände von Kunden und Mitarbeitern und ein sozial kompetenter wertschätzender Umgang mit beiden.

Ad personam

Dr. Sabine M. Fischer, Inhaberin von Symfony Consulting, unterstützt die Entwicklung von Menschen und Organisationen. Als Unternehmensberaterin, Führungscoach, Wirtschaftstrainerin und Initiatorin von Women Talk Business bietet Fischer zukunftsorientierte Anregungen, interdisziplinäre Veranstaltungen und individuelle Begleitung, insbesondere für die Branchen Handel und Bildung. www.symfony.at