



NRW-Wirtschaftsminister Garrelt Duin

Einzelhandelslabor: Brücke zwischen Forschung und Praxis

„Der lokale Einzelhandel hat definitiv gute Chancen, wenn er den digitalen Schritt in die Zukunft wagt“, ermutigt Dr. Ralf Gerschkat, Hauptgeschäftsführer der SIHK zu Hagen, die Einzelhändler in Südwestfalen. „Durch seine Nähe zum Kunden hat

er einen großen Wettbewerbsvorteil gegenüber den großen Playern im Onlinebusiness. Der Laden um die Ecke hat nach wie vor seine Daseinsberechtigung und wird von seiner Kundschaft unterstützt. Aber, wenn das Internet es möglich macht, vom

Sofa aus zu vergleichen, zu bewerten, zu kommunizieren und zu bestellen, sucht der Kunde natürlich auch auf die gleiche Weise Komfort und Service vor Ort“, betont Gerschkat.

Der Einsatz von Internet und Tech-



VOSS
Die Blechprofis

Wir fertigen von der Platine bis zur fertigen Baugruppe, Einzelteile und Serien. Umfangreiche Erfahrung im Outsourcing.

VOSS Die Blechprofis GmbH
59929 Brilon-Madfeld · Telefon 02991/9612-0
www.voss-blechprofis.de

- lasern
- stanzen
- schneiden
- kanten
- schweißen
- strahlen
- lackieren



Stemper GmbH
Förderbandtechnik
+49 (0) 2904 - 1258

SERVICE RUND UM'S FÖRDERBAND
Gummi- und PVC-Transportbänder · Trichter- und Sandstrahlerauskleidungen · Spezialanfertigungen · Gummi, PVC, Endlosverbindungen
Auskleidung von Pferdeboxen u. -transportern · Montagen

Wiemecker Feld · 59909 Bestwig · 02904/1258 · www.stemper-foerderbandtechnik.de

nik kann da unterstützen, in Südwestfalens Einzelhandel ist aber definitiv noch Luft nach oben. „Im Grunde könnte man sagen, man steht vor einer entscheidenden Weggabelung im Einzelhandel“, beschreibt NRW-Wirtschaftsminister Garrelt Duin die Lage. Er merkt kritisch an, dass man oft eher über die Hindernisse der Digitalisierung spricht. „Was wir brauchen, sind niederschwellige Angebote. Das Projekt ‚Einzelhandelslabor Südwestfalen‘ ist beispielgebend für die Zukunftsfähigkeit des stationären Handels in der Region. Durch Kooperationen und Partnerschaften können die Händler ihre Kompetenzen und Stärken besser einsetzen, um die Chancen der digitalen Transformation zu nutzen.“

Einen Einblick in die umfangreichen Angebote für Einzelhändler gewährten die projektbeteiligten Hochschulen in der Zwischenbilanz NRW-Wirtschaftsminister Garrelt Duin. Rund 140 interessierte Gäste waren in der SIHK dabei.

„Der inhabergeführte, stationäre Einzelhandel ist in puncto Technikstand der Verwaltung gut aufgestellt. Aber ein Gros hat ordentliche Entwicklungspotenziale im Bereich Marketing, Service und Vertrieb“, bewertet Prof. Dr. Peter Weber die Umfrageergebnisse des Competence Center E-Commerce (CCEC) der FH Südwestfalen. Ein ganz praktisches Projekt haben Weber und Bollweg bereits mit Frank Strothkamp durchgeführt, der das Geschäft Büroorganisation Strothkamp in Soest betreibt.

Hier ging es um die Optimierung des Ebay-Shops. Kleinere Verbesserungen der Graphiken, Produktbeschreibungen und Zahlungsmethoden haben schnelle Erfolge gebracht. Frank Strothkamp macht deutlich: „Es ist schon ganz schön schwer, aber was ist die Alternative? Nichts tun kann es nicht sein, wenn man sein Geschäft zukunftsfähig betreiben will.“

„Eine Herausforderung für den stationären Handel ist die Veränderung der Kundenerwartungen in Bezug auf Angebotsumfang, (digitale) Services und Kanalintegration durch die Digitalisierung und Vernetzung der Leistungserbringung und des Leistungsangebots“, so Professor Weber. Deutlich wird diese Problematik anhand des sogenannten „Long Tail“. Bezüglich des Produktangebotes

Immer da, immer nah.

PROVINZIAL
Die Versicherung der Sparkassen

Kompetent, flexibel, nah – Ihr fairster Firmenversicherer



Setzen Sie auf eine faire und kompetente Zusammenarbeit vor Ort – in Ihrer Provinzial Geschäftsstelle oder Sparkasse.



bedeutet dies, dass es nur wenige Bestsellerprodukte gibt, die einen hohen Abverkauf generieren. Der Markt ist hier aber stark umkämpft. Andererseits werden die vielen Nischenprodukte (= Long Tail) durch die Digitalisierung und das steigende Warenangebot zunehmend wichtiger. In der Summe können mit mehreren dieser Produkte höhere Abverkäufe erzielt werden. Diese Auswahl bereitzuhalten, stellt jedoch eine große Hürde für den lokalen Einzelhandel dar. Das CCEC möchte diesen Ansatz nutzen und durch die Verbesserung von Prozessen Handlungsoptionen anbieten. „Ein wichtiger Schritt ist unser Angebot an niederschweligen E-Learning-Methoden. In Kürze wird im App-Store hierzu die App ‚EASE‘ zur Verfügung ge-

stellt. Das ist ein Kursangebot, mit dem die Einzelhändler schnell und frustrationsfrei weiterkommen“, berichtet Lars Bollweg, der die App mitentwickelt und vorgestellt hat. Weitere Lernangebote des CCEC werden im Rahmen der Workshops des Einzelhandelslabors angeboten (www.einzelhandelslabor.de/termine).

Kommen die regionalen Einzelhändler in den Google-Himmel oder ins Sauerland-Museum? Dieser Frage geht Prof. Dr. Peter Vieregge vom Forschungsinstitut für Regional- und Wissensmanagement nach. Er sucht nach Lösungen wie lokale Einzelhändler über das Internet Informationen sammeln und so verwerten können, dass der Kunde auf sie aufmerksam wird. „Daten erzählen jede Menge Geschichten. Zum Beispiel sind 80 Prozent der Suchen im Internet lokal“, erklärt er. Kunden bei lokalen Suchen abzufangen ist das Ziel. Gute Texte mit den richtigen Keywords sind dabei enorm wichtig. „Das Internet ist die größte Textsammlung der Welt und die Spuren dieser Texte sind auch für den Einzelhandel nutzbar. Die meisten Seiten im Internet leiden aber unter einer solchen Textarmut, dass sie mit zwei Worten weniger ein schwarzes Loch im Internet erzeugen würden“, scherzt Vieregge.

Er empfiehlt, die eigene Website eher themenorientiert statt produktorientiert zu gestalten. „Überlegen Sie, welche Probleme Sie für Ihre Kunden in der letzten Woche gelöst haben oder was Ihr Kunde eine Stunde, einen Tag oder eine Woche vor dem Einkauf macht und richten Ihre Website oder die Onlinewerbung darauf aus.“

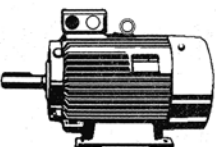
Auf der Website des Einzelhandelslabors stellt das Forschungsinstitut für Regional- und Wissensmanagement eine lokale Suchmaschine bereit, die Interessierten frei zugäng-

lich ist (direkter Link: www.service.zukunftslabor-einzelhandel.de). Am Beispiel Menden werden hier verschiedene Werkzeuge vorgestellt, die vom Einzelhandel oder Stadtmarketing genutzt werden können. Außerdem sind hilfreiche Tipps zur Zusammenstellung von Keywords enthalten.

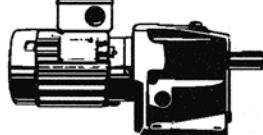
„In Bezug auf den Kunden muss man sich immer die Frage stellen, ob nur ein Bedürfnis befriedigt werden soll oder, ob es um das soziale Erlebnis geht“, rät Prof. Dr. Hanna Schramm-Klein vom Lehrstuhl für Marketing an der Universität Siegen den lokalen Einzelhändlern. Im Experience Store „Exp 37“ konnten Einzelhändler aus Südwestfalen vor Ort testen, wie die nahtlose Integration des stationären Einkaufserlebnisses mit kundenorientierten Online-Services funktioniert. Ein interaktives Schaufenstersystem kann über die Ladenöffnung hinaus Inspiration und Informationen bieten. Interaktive Tablets bieten dem Kunden umfangreiche Serviceangebote im Ladenlokal. Ein digitaler Spiegel, der Smart Mirror, fungiert als persönlicher Berater und bietet eine Vielzahl an Services für den Kunden. Mithilfe des Smart Mirror hat der Kunde die Möglichkeit, detaillierte Produktinformationen oder Kombinationsprodukte abzurufen oder einzelne Kleidungsstücke in einer anderen Farbe oder Größe anzufordern.

Aber auch Arbeitsabläufe im Geschäft lassen sich vereinfachen. Mit elektronischen Preisschildern beispielsweise können Händler ihre Preise über alle Kanäle hinweg vereinheitlichen. Durch das automatische zentrale Preismanagement entfällt die aufwendige manuelle Auszeichnung der Produkte durch das Verkaufspersonal. RFID-Tags (Funketiketten) ermöglichen die permanente Inventur mit geringem Zeitaufwand.

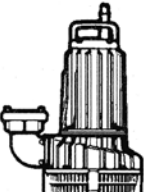
Wir sind der leistungsstarke Fachbetrieb in Ihrer Nähe.
 Lieferant u. Vertragswerkstatt namhafter Hersteller




Elektromotoren



Getriebemotoren



Pumpen



Elektrowerkzeuge

Elektromaschinen
LINGEMANN
 GmbH & Co. KG

VERKAUF · SERVICE · REPARATUR

Gewerbegebiet Wiebelsheide · Wiebelsheidestr. 48
 59757 Arnsberg · Tel. 02932 / 38882 · Fax 39937

Die permanente Transparenz über Warenbestände wiederum ermöglicht die Integration online basierter Services. Die Universität Siegen bietet in diesem Jahr noch zwei weitere Termine an, um POS-Technologien

kennenzulernen und mit Kollegen zu diskutieren (www.einzelhandelslabor.de/termine).

--- autorin -----
Stephanie Erben (SIHK)

Chancen der Digitalisierung

Fünf Tipps wie man Angebote des Einzelhandelslabors für sich sinnvoll nutzen kann.

1. Machen Sie einen Plan!

Erfassen Sie den Status quo Ihres Geschäftes und definieren Sie eine Zukunftsstrategie unter Einbezug digitaler Möglichkeiten. Der Leitfaden „Alleinstellungsmerkmale“ im Downloadbereich des Einzelhandelslabors hilft Ihnen dabei: www.einzelhandelslabor.de/download

2. Werden Sie im Internet sichtbar(er)!

Denken Sie über einen Eintrag bei Google Business, eine Firmenseite bei Facebook oder andere Möglichkeiten im Bereich von Social Media nach. Besteht bereits eine eigene Website sind die richtigen Keywords und eine regelmäßige Kontrolle der Sichtbarkeit in der Suchmaschine entscheidend. Hierzu gibt es auch die Workshops „Websiteerstellung“, „Suchmaschinenoptimierung“, „Suchmaschinenadvertising“ oder „Social Media“: www.einzelhandelslabor.de/termine

3. Definieren Sie Optimierungspotenziale!

Mithilfe von Technik und Internet können viele Abläufe im Alltag ver-

einfacht werden, die sonst viel Zeit kosten. Ein erster Schritt, um Lösungen zu finden, kann die App „EASE“ des CCEC sein, die Ihnen in Kürze im App-Store zur Verfügung steht. Auch der Workshop „Marketing-Automation“ ist für Sie interessant.

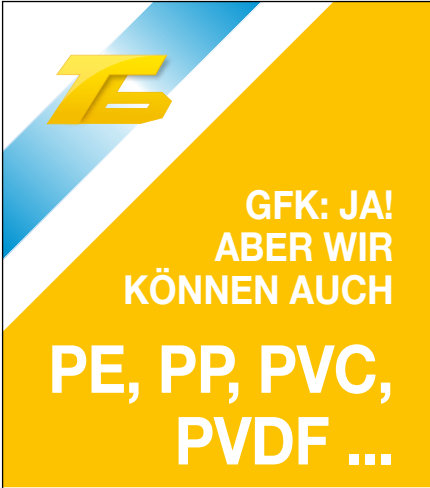
4. Schaffen Sie mehr Einkaufserlebnis und Kundenkomfort!

Überlegen Sie, womit Sie Ihren Kunden den Einkauf erleichtern könnten. Analysieren Sie, welche Lösungen die Kunden regelmäßig wünschen und wie Sie diese umsetzen können. Über verschiedene POS-Technologien können Sie in den Workshops „Innovative Einzelhandelskonzepte in Köln“ oder „POS-Technologien kennenlernen und erleben“ mehr erfahren.

5. Bleiben Sie am Ball!

Nutzen Sie das Angebot des Einzelhandelslabors. Um auf dem aktuellen Stand zu bleiben, können Sie sich zum Newsletter anmelden. Besuchen Sie die für Sie relevanten Workshops und halten Sie den Kontakt zu uns! www.einzelhandelslabor.de/newsletter

--- kontakt -----
Ingo Borowicz
Tel. 02931 878-137
info@einzelhandelslabor.de



**GFK: JA!
ABER WIR
KÖNNEN AUCH**

**PE, PP, PVC,
PVDF ...**

Wir produzieren, montieren,
reparieren und warten
– Kunststoffanlagen
– Rohrleitungen
– Behälter
für Kälteanlagen, Galvanik, Eloxal
und andere Branchen.

**Büenfeld.
Da ist mehr drin!**

Hubert Büenfeld GmbH
Im Schlahbruch 18 · 59872 Meschede
Telefon 0291 20040-100
www.bueenfeld.com



*Nir bringen jedes
Blech in Form*

HARTMANN
Abkanttechnik

- ✓ **Fensterbankbleche**
- ✓ **Mauerabdeckungen**
- ✓ **Dachabschlussprofile**
Garagen und Flachdächer
- ✓ **Sonderabkantungen** nach Wunsch
- ✓ **Aluminium**
versch. Stärken und Farben
- ✓ **Kupfer-, Zinkblech**
und verzinktes **Stahlblech**

Möhnstraße 117a · 59755 Arnsberg
Tel. 02932/429488 · Fax 02932/429489
www.hartmann-abkanttechnik.de



Dolezych
einfach sicher

Seile • Ketten • Hebebänder • Zurrgurte
Rundschlingen • Hebezeuge • Krane
Beratung • Prüfung • Wartung
Schulung • DIN EN ISO 9001 und 14001

www.dolezych.de