

4. Die Ausgabe einer Kundenkarte ist eine Maßnahme, die der Einzelhändler setzen kann, um die Kunden an sein Handelsunternehmen zu binden.
- a) Geben Sie an, welche Kundenkarten Sie persönlich besitzen und welche Sie bei Ihren Einkäufen verwenden.
 - b) Suchen Sie sich einen Handelsbetrieb in Ihrer Nähe aus. Recherchieren Sie, welche Maßnahmen dieser Handelsbetrieb zur Kundenbindung setzt.
5. Lesen Sie sich den Zeitungsartikel durch und beantworten Sie dann die Fragen dazu.

Aus Personalmangel testet Österreich Einkauf im menschenleeren Supermarkt

Personalmangel macht's möglich: In Österreich kann man in einem menschenleeren Supermarkt einkaufen. Die Mitarbeiter gehen schon mittags in den Feierabend.

Im österreichischen Gafenz machen die Mitarbeiter eines Supermarktes von Montag bis Donnerstag um 12.30 Uhr Feierabend. Die Kunden haben aber die Möglichkeit, auch am Nachmittag einzukaufen. Und so funktioniert's: Mit einer Bankomatkarte können die Kunden die Tür zum Supermarkt öffnen, einkaufen und an der Selbstbedienungskasse bezahlen.

„Hybrider Markt“: Konzept kommt bei Jugendlichen gut an

Die Umstellung auf diesen Hybridmarkt erfolgte im September 2022 aufgrund von Schwierigkeiten, qualifiziertes Personal zu finden und die steigenden Perso-

nalkosten in den Griff zu bekommen. Ferdinand Rettensteiner, Obmann der Genossenschaft, betreibt diesen ersten Hybridmarkt Österreichs. Ältere Kundinnen und Kunden hätten eine Gewöhnungsphase gebraucht. „Bei der Jugend wird es sehr gut angenommen“, sagte er gegenüber „krone.at“.

Für Wolfgang Benischko, Gremialobmann des Lebensmittelhandels in der Wirtschaftskammer Oberösterreich, kann das Modell „Hybridmarkt“ eine Lösung für Personalprobleme sein, wie er gegenüber „krone.at“ erklärte. Mittlerweile gebe es in Oberösterreich rund ein Dutzend solcher Hybridmärkte.

(Quelle: Focus online, 2024)

- a) Erklären Sie, mit welcher Idee der Handel dem Personalmangel entgegenwirkt.
 - b) Überlegen Sie, welche Gründe es für fehlendes Personal im Handel geben könnte.
 - c) Diskutieren Sie in der Klasse, wie der Handel dem Personalmangel entgegenwirken könnte. Erstellen Sie eine Liste mit Möglichkeiten.
6. Cataleya Catelli arbeitet in einem Blumenfachgeschäft. Treue und vor allem zufriedene Kunden sind für das Blumenfachgeschäft sehr wichtig.



Wie können wir die Kunden so begeistern, dass sie immer wieder zu uns in den Blumenladen kommen?

- a) Helfen Sie Cataleya Catelli und überlegen Sie, welche Instrumente zur Kundenbindung für das Blumenfachgeschäft interessant sind.
- b) Geben Sie an, ob Sie oder Ihre Familie Stammkunden in einem Handelsbetrieb sind, und nennen Sie die Gründe dafür.
- c) Da Cataleya Catelli auf Facebook aktiv ist, möchte sie eine Instagram-Fanseite für das Blumenfachgeschäft erstellen. Beurteilen Sie die Idee von Cataleya Catelli und führen Sie an, wie Social Media zur Kundenbindung beiträgt.
- d) Entwickeln Sie für das Blumenfachgeschäft Ideen für geeignete Multi-Channel-Lösungen.

5 Trends im Handel

„Das Thema Nachhaltigkeit ist uns sehr wichtig. So setzen wir bei FUSSL auf eine umweltfreundliche LED-Technologie, Mehrwegtragetaschen, nachhaltige Kollektionen, aber auch auf die Errichtung von Photovoltaikanlagen und E-Mobilität. Nachhaltiges Handeln ist für uns nicht nur ein Trend, sondern ein wesentlicher Teil unserer Unternehmenskultur.“



Gibt es Trends im Handel, von denen Sie schon gehört oder gelesen haben? Berichten Sie von Ihren Erfahrungen.

Der Handel entwickelt sich aufgrund neuer Technologien ständig weiter. Oft reicht es nicht aus, nur die Erfolgsfaktoren dahingehend anzupassen. Handelsbetriebe müssen sich in vielen Bereichen neu erfinden und mit kreativen Lösungen darauf reagieren. So entstehen im Handel **Trends**. Folgende ausgewählte Trends findet man aktuell im Handel:



Einsatz von neuen Technologien

Der Einsatz neuer Technologien ermöglicht neue **Kundenerlebnisse**. Auf welche Art und Weise das passiert, zeigen folgende Beispiele:



Innovative Roboter

Die Zahl der **Roboter** im Einzelhandel wächst. Sie sollen Mitarbeiter/innen und Kunden bei unterschiedlichen Aufgaben und Zielen unterstützen. Sie führen Produktberatungen durch, verteilen Produktproben, bringen Kunden zu ihrem gewünschten Produkt usw.

Beispiel: fahrerlose Roboter in Litauen

Litauen ist das erste europäische Land, in dem fahrerlose Roboter Lebensmittel ausliefern. Kunden erhalten nach der Bestellung eine Textnachricht, wann der Roboter bei ihnen eintrifft, sowie einen Code zur Entnahme der Ware.



Neue Bezahlsysteme

Es existieren schon länger Shops, die mithilfe von Kamerasystemen überwachen, welche Produkte aus den Regalen genommen werden.

Beispiel: Amazon-Go-Shops

In Amazon-Go-Shops erkennen Kameras und Sensoren, was der Kunde in seine Einkaufstasche steckt. Beim Verlassen des Supermarkts wird dann der Einkauf vom Amazon-Konto abgebucht.