

BRANCHENBLICK

RUPERT FEY



WER IST DA, WENN KEINER DA IST?

Kürzlich im Einkaufszentrum bin ich an einem Schild hängen geblieben: Wo eigentlich die Öffnungszeiten hängen sollten, stand „Never closed“ mit dem Verweis auf die Internetseite des Anbieters. Was machen andere Branchen eigentlich, vor allem außerhalb der reinen Öffnungszeiten? Meist gibt es, wie im eben geschilderten Fall, eine reine Bestellannahme über Webshops. Ob in Klein über Baukasten-Shops oder in den sozialen Medien. Viel weiter ist der (wohlbekannte) Ansatz der Automaten. Längst gibt es Geschäfte, in denen nur eine Reihe von Automaten steht. Auch in vielen Hotels ist die Bar längst den Automaten gewichen. Es mag unromantisch sein, aber so lockt das kühle Bier und der Snack zu jeder Zeit zu oft horrenden Preisen. Blumenautomaten gibt es in unserer Branche schon lange. Aber erst mit den Kartenzahlungssystemen und seit Corona kommen sie wirklich an – als stille Verkäufer und als Ersatz zur Sonntagsöffnung.

Einen anderen Weg testet derzeit IKEA. In einem Pilotprojekt in Wien kann bestellte Ware über eine „Store-Box“ von den Kunden mit einem Code 24/7 abgeholt werden. Also praktisch wie eine Paketstation. Das spart Zeit und Fahrtwege und ist gerade bei größeren Stücken praktisch. Das wäre auch lokal in Gartencentern möglich. So kann die Erde und Weiteres auch gut am Wochenende oder am späten Abend abgeholt werden. Der ganz große Wurf ist natürlich, wenn ganze Geschäfte 24/7 geöffnet sind, oder zumindest Teilbereiche. Ekaflor, aber auch Softwarefirmen, haben erste Lösungen vorgestellt. Voraussetzung ist natürlich die richtige Auszeichnung, das entsprechende Kassensystem, eine Videoüberwachung und alles muss „ready to go“ sein.

Auch die Terminals bei den Fastfoodketten dienen ja dazu, dem Personal Bestellung und Zahlung abzunehmen. Als positiver Nebeneffekt kommen die Bestellungen strukturierter an und es wird insgesamt mehr geordert – ein zusätzliches Getränk, ein Dessert oder Ähnliches. Erstaunlich, dass die Technik besser verkauft als der Mensch. Wer nicht gleich in viel Technik investieren will, kann auch erstmal mit der kleinsten Lösung starten: Bei geschlossenem Laden können Kunden über Whatsapp, Mail und Social Media Kontakt aufnehmen. Keiner muss morgens um 2 Uhr antworten, das kann ein Abwesenheitsassistent übernehmen. Aber die reine Möglichkeit der Kontaktaufnahme ist ein absolutes Plus in der heutigen Zeit.

Rupert Fey ist Handelsexperte mit Schwerpunkt Blumen und Pflanzen. An dieser Stelle analysiert er für uns allgemeine Handelsentwicklungen und erklärt, was sie für die grüne Branche bedeuten. www.beyondflora.com