

IFH Köln

Stellt sechs Trends im Einzelhandel vor

Donnerstag, 08.06.2017

Das IFH Köln hat die Entwicklungen in der deutschen Handelslandschaft zu sechs zentralen Trends verdichtet – geleitet von der Frage: Was macht erfolgreichen Einzelhandel der Zukunft aus?

1. Handel agiert am Kunden vorbei

Viele Maßnahmen des Handels kommen bei Kunden nicht an – beispielsweise wissen 20 bis 25% der Kunden nicht, ob ein Online-Shop bzw. ein Geschäft von dem Händler existiert, bei dem sie gerade stationär bzw. online gekauft haben.

2. Das Ende der klassischen Customer Journey naht

Einkaufsprozesse verändern sich dramatisch und neue Geschäftsmodelle unterbinden die klassische Customer Journey immer mehr.

3. Handel sucht Frequenz und bringt keine mehr

Nur noch wenige Händler sind selbst Besuchermagneten – das Umfeld entscheidet.

4. Dynamik im Einzelhandel spaltet Stadt und Land

Technologievorsprung und Konsumentenansforderungen führen nachfrageseitig zu einer Zweiklassengesellschaft zwischen Metropolen und ländlichen Regionen.

5. Hersteller und Marktplätze fordern etablierte Händler heraus

Der Einzelhandel muss zunehmend um seinen exklusiven Kundenzugang fürchten.

6. Personal agiert als Sargnagel des Handels

Investitionen in qualifiziertes Personal sind überlebensnotwendig, damit es gerade im digitalen Zeitalter der entscheidende Erfolgsfaktor sein kann.

„Unsere sechs definierten Trends bringen vielfältige Konsequenzen für den Handel mit sich. So bedingt der aktuelle Wandel beispielsweise ausnahmslos ein analysebasiertes Kundenverständnis und nachhaltige Kundenbindungssysteme für echte Kundenzentrierung“, erläutert Dr. Kai Hudetz, Geschäftsführer des IFH Köln.

Stellt sechs Trends im Einzelhandel vor