

Tendence / Messe Frankfurt

Managementreport zum Service im Einzelhandel

Montag, 11.08.2014



Foto: Tendence

In Sachen Service ist der stationäre Einzelhandel gegenüber anderen Vertriebsformen klar im Vorteil und kann bei den Konsumenten punkten. Wie er sich diesen Wettbewerbsvorteil zu Nutze machen kann, thematisiert der Managementreport, der zur diesjährigen Tendence (30. August bis 2. September) erscheint. Die Studie mit dem Titel „Service, bitte! Digitale und stationäre Services im Einzelhandel“ untersucht das Informationsverhalten und die Serviceerwartungen von Konsumenten. Durchgeführt wurde die Studie vom E-Commerce-Center Köln (ECC Köln) sowie vom Institut für Handelsforschung Köln (IFH Köln) im Auftrag der Messe Frankfurt.

Im Zentrum steht dabei die Frage, welche Services im stationären Handel Käufern echte Mehrwerte liefern und bei Konsumenten auf Interesse stoßen. Klassische Servicebereiche – wie eine kompetente Beratung oder eine klar strukturierte Sortimentspräsentation – werden von vielen Kunden als Basisleistung erwartet. Mit dem Ziel, neue Kunden zu gewinnen und bestehende Kundenbeziehungen auszubauen, ergänzen Händler verstärkt ihr bestehendes Serviceportfolio um digitale Servicebereiche, die Konsumenten in den unterschiedlichen Kaufphasen unterstützen.

Erstmals im Detail vorgestellt werden die Ergebnisse der Studie im Rahmen einer Pressekonferenz anlässlich der Tendence am Messevortag, Freitag, 29. August.

Mit der Serie der Management Reports bietet die Messe Frankfurt anlässlich der Konsumgütermessen Ambiente und Tendence informative Studien zu handelsnahen Themen. Zuletzt waren im Rahmen der vergangenen Messen Ambiente und Tendence die Managementreports „Attraktive Extras – Erfolgreich durch Zusatzsortimente“ und „Erfolgsfaktor Schaufenster – Studie zur Bedeutung der Schaufenstergestaltung im Handel“ erschienen.

Die Studie „Service, bitte! Digitale und stationäre Services im Einzelhandel“ steht zum kostenlosen Download bereit unter:

www.messefrankfurt.com/frankfurt/de/media/consumergoodsleisure/tendence/frankfurt/texte/managementreport-digitale-stationaere-services-einzelhandel-press.html

Alle Infos zur Tendence finden Sie in unserem Partnerportal:

www.moebelmarkt.de/kooperationspartner/tendence.html

Managementreport zum Service im Einzelhandel