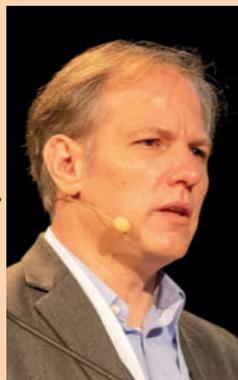




SCHÖNES ABENDESSEN am ersten Tag des Handels in Gmunden in elegantem Ambiente. Eine interessante Rede in bewegten Zeiten hielt der ehemalige Rewe Generaldirektor Frank Hensel, derzeit Vizepräsident des Handelsverbandes, Aufsichtsrat der Rewe sowie Präsident des Fußballclubs Austria Wien



Vortrag **Dr. Anton Salesny, WU Wien**

Kunden(ver)halten: Innovationen am POS

„WARTEZEIT AN DER KASSA SORGT INTERNATIONAL FÜR STRESS BEIM KUNDEN“, so Dr. Anton Salesny. Er beschäftigte sich im Rahmen seiner internationalen Forschung intensiv mit Kassenzonen. Am Tag des Handels brachte er die wichtigsten Ergebnisse.

DIE MÖGLICHKEITEN am Check-Out sind weitreichend. Neben den klassischen bemannten Kassen gibt es eine Vielzahl an DIY-Lösungen. Diese gibt es in der, österreichweit geläufigeren, Self-Check-Out Version oder in der Mobile Scanning Version. Bei letzterer erfolgt der Scan laufend während des Einkaufs per Handy oder mobilem Handscanner. Eine weitere Möglichkeit ist die automatisierte Lösung, bei der der Scan direkt vom System in der Kassenstation erfolgt.

TRENDS. Es gibt international einen eindeutigen Trend in Richtung Self-Check-Out, Mobile Scanning und Individualisierung. „Der Kunde switcht zwischen Kanälen und möchte nach seinen Bedürfnissen serviert werden“, statiert Salesny.

FEST STEHT: Der letzte Eindruck an der Kassa ist hochrelevant für das gesamte Einkaufserlebnis. Achtung sei geboten, Trends einfach zu folgen. Selbst ohne Warteschlange sind Kunden vor Frustration und Stress an der Kassa nicht gefeit. Systeme müssen zielgruppengerecht eingesetzt und dem Store Konzept angepasst werden. Oder, wie Salesny sagt: „Unterschiedliche Bedürfnisse der Kunden sowie unterschiedliche Standorte erfordern unterschiedliche Formate sowie unterschiedliche Lösungen.“ Von Mitarbeiterreduktion rät er ab: „Mitarbeiter sind essentiell für den Erfolg des Systems.“



SILVIA GIMPLINGER UND GF HEINZ PÖTTINGER von Purora Smoothies



DER REGAL INDUSTRIEPREIS ging an den Tiroler Unternehmer und Woerle-GF Gerhard Woerle. Er hat 45 Jahre die Geschichte der Privatkäseerei „Gebrüder Woerle“ in Henndorf geleitet



DER HANDELSPREIS DES HANDELSVERBANDES ging an C&A Europadirektor Ferdinand Brennkmeijer (re), übergeben von HV-Präs. Dr. Stephan Mayer-Heinisch (li)