

Dem Kunden ein Erlebnis bieten

Pressemitteilung (pm)

23. Mai 2024



Der stationäre Handel kann vom Online-Handel lernen. Und umgekehrt genauso. Im Zentrum steht aber immer das Kundenerlebnis. Dieses gemeinsame Fazit zogen laut IHK-Pressemitteilung Vertreter des regionalen Handels nach einem Arbeitsgespräch mit der Wissenschaft.

Anlass gab die Eröffnung des „Urban Innovation Hub“ in Konstanz. Dieses bündelt in einer Ausstellung die Erfolgsbeispiele und Einrichtungsgegenstände, welche die Online-Welt besonders gut mit dem stationärem Geschäft verzahnen. Ein Erfolgsbeispiel: die digitale Kaufberatung aus dem Triberger „Haus der 1000 Uhren“.

„Der Kunde definiert, wie er einkaufen möchte. Nicht wir als Unternehmen“, beschreibt Inhaber Thomas Weisser die Ausrichtung des Geschäftsmodells. Dieses sei in den vergangenen Jahren im Haus der 1000 Uhren konsequent digitalisiert worden. So könne der Kunde online von zuhause die Ware im stationären Laden begutachten, in sein Zuhause projizieren und anschließend kaufen.

Thomas Weisser, der auch Vorsitzender des Handelsausschusses der Industrie- und Handelskammer (IHK) Schwarzwald-Baar-Heuberg ist, bekräftigt: „Anschauen, auswählen und kaufen: ohne störende Schnittstelle. Egal, ob von zuhause oder bei uns im Laden. Das war unser Ziel. Das haben wir erreicht. Das bieten wir jetzt zum Erfahrungsaustausch an.“

Gleichgesinnte vernetzen

Professor Stefan Schweiger, Gastgeber und tätig an der Hochschule Konstanz, dankte für das Arbeitsgespräch im Urban Innovation Hub: „Wir benötigen solche Digitalisierungszentren zwingend: sie bauen Einstiegshürden ab, erleichtern Investitionsentscheidungen und vernetzen gleichgesinnte Unternehmen branchenübergreifend. Solche Lernwerkwerkstätten machen Lust auf Neues und motivieren zu neuem Denken.“ Gleichzeitig bekämen Unternehmen auch die fachliche Hilfe an die Hand, um Anwendungen und Produkte im eigenen Laden praxisgerecht einzusetzen.

Die Beteiligten vereinbarten, ihre Kooperation zu intensivieren. So wird Anfang November wieder eine „Digitale Lernwerkstatt“ im Haus der Wirtschaft in Villingen-Schwenningen aufgebaut. Darin können die Mitgliedsunternehmen der IHK dann die Anwendungen und Produkte testen, welche jetzt in Konstanz anzutreffen sind. Unterstützt wird diese Lernwerkstatt durch die Hochschule Furtwangen und das Fraunhofer IAO.