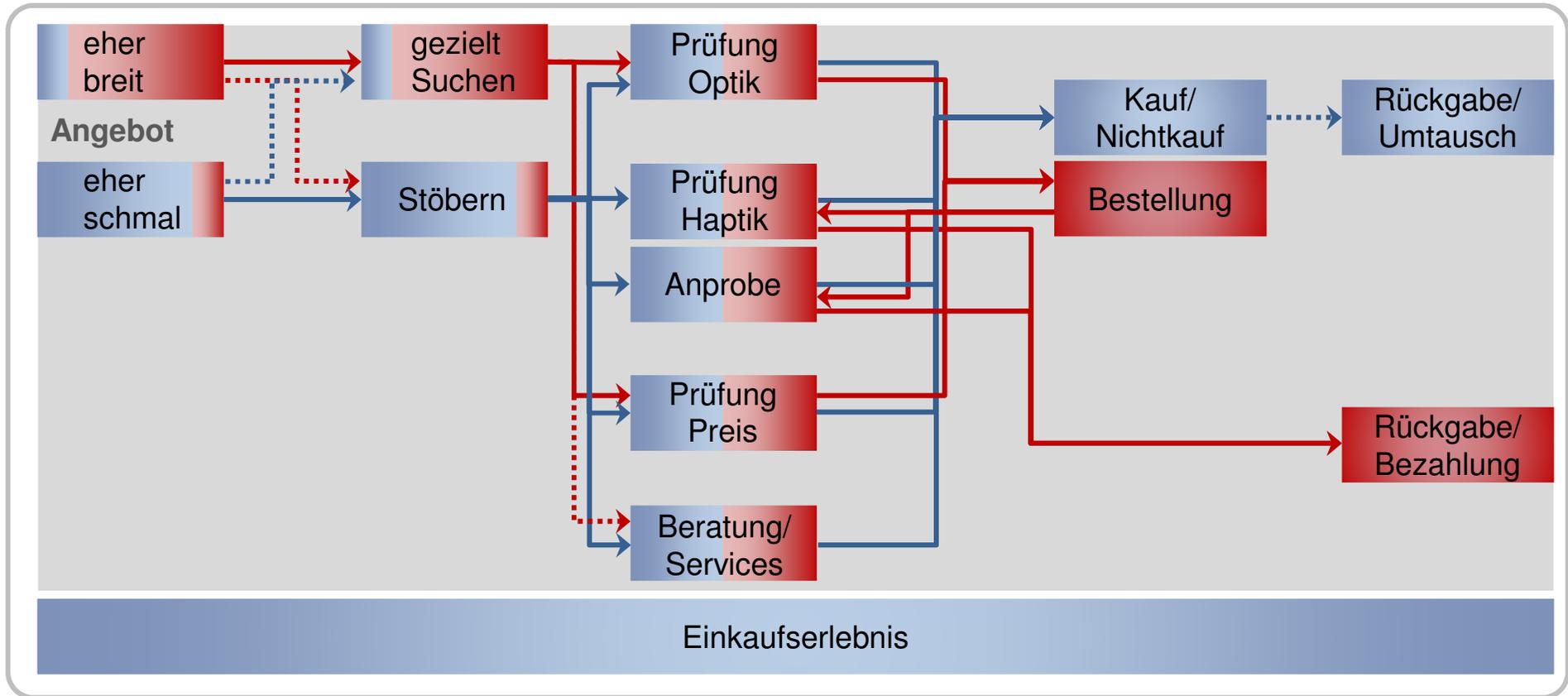


Prozess des Kaufs von Konsumgütern

Online und im stationären Handel



Legende



Fazit

Angebot und „Auswahlverfahren“

Merkmale	Stationärer Fachhandel	Online-Shop
Angebotsvielfalt	- Eher begrenzte Auswahl	+ Breite Auswahl an Marken und Modellen
		- Gefahr der Consumer Confusion
„Auswahlverfahren“	+ ■ eher Stöbern : bringt Ideen und Inspiration	+ ■ eher Zielkauf : Diverse Filtermöglichkeiten grenzen die Auswahl auf die für den Kunden relevanten „Objekte“ ein. ■ Reduktion der Gefahr der Consumer Confusion.

Fazit

Produktprüfung

Merkmale	Stationärer Fachhandel	Online-Shop
Prüfung Optik	+ Wenn man das Produkt „ in natura “ in der Hand hält, lassen sich Form und Farbe usw. am besten beurteilen.	(-) <ul style="list-style-type: none"> ■ Form und Farbe usw. des Produkts lassen sich auch online prüfen (Darstellung des Produkts aus verschiedenen Perspektiven) ■ Dennoch verfälscht die Abbildung ggf. das tatsächliche Erscheinungsbild.
Prüfung Haptik	+ Die Möglichkeit zum Anfassen und Fühlen ermöglichen die sichere Beurteilung von Material, Verarbeitung usw.	(-) Zoom-Funktion ersetzt aber nicht das Fühlen.
Anprobieren	+ Nur durch Anprobieren kann der Kunde beurteilen, ob ihm das Produkt gefällt, zu ihm passt.	(-) (vor dem Kauf) nicht möglich
Prüfung Preis	0 Keine/kaum Preisunterschiede	0 Keine/kaum Preisunterschiede

(-) **Minus in Klammer:** Diese Aspekte gleichen sich nach Bestellung bzw. Erhalt des Schuhs aus

Fazit

Services

Merkmal		Stationärer Fachhandel		Online-Shop
Service: Beratung	+	Kompetentes und freundliches Personal für eine individuelle und fundierte Beratung .	-	<ul style="list-style-type: none"> ■ Telefonische Beratung ■ Fragliche Kompetenz ■ Kein persönlicher Kontakt
Service: Passgenauigkeit ändern	+	<ul style="list-style-type: none"> ■ Standardleistung z.B. Fußmessung ■ Dienstleistungen wie Passformveränderung in Fachgeschäften. 	-	<ul style="list-style-type: none"> ■ grundsätzlich nicht möglich ■ Konzept: Produkt nach Maß für Kinder; Messung durch Kunden
Service: Passgenauigkeit prüfen	+	Test des Produkts unter „ realen “ Bedingungen und Prüfung des Sitzes durch Fachpersonal möglich. (insbes. Sportgeschäfte)	-	nicht möglich
Service: Comfort	+	<ul style="list-style-type: none"> ■ Unterstützung beim Anprobieren. 	-	nicht möglich
Service: Nachbesserung	+	Erbringung dieses Services vielleicht sogar auf Kulanz.	-	nicht möglich

(-) **Minus in Klammer:** Diese Aspekte gleichen sich nach Bestellung bzw. Erhalt des Schuhs aus

Fazit

Bestellung/Kauf, Rückgabe/Umtausch, Bezahlung, Erlebnis

Merkmale	Stationärer Fachhandel	Online-Shop
Wartezeit	+ Produkt kann in der Regel direkt mitgenommen werden.	- Nach Kaufentscheidung muss die Lieferung abgewartet werden. + Nach der Lieferung des Produkts kann der Kunde dieses in aller Ruhe begutachten .
Öffnungszeiten	- Begrenzt: zwischen 9:00 und 19:00 Uhr	+ <ul style="list-style-type: none"> ■ Rund um die Uhr ■ Bequem, kaum Zeitaufwand
Rückgabe/Bezahlung	- <ul style="list-style-type: none"> ■ Relativ kurze Rückgabefrist von durchschnittlich 14 Tagen ■ Kulanz ■ Rückgabevorgang unkompliziert 	+ gesetzlich garantierte Rückgabe, häufig lange Fristen - <ul style="list-style-type: none"> ■ hoher Retourenaufwand ■ kostenpflichtige Retouren (?) ■ „Erziehungsmaßnahmen“
Umtausch	+ <ul style="list-style-type: none"> ■ Umtausch gegen andere Ware unmittelbar möglich. 	- <ul style="list-style-type: none"> ■ Umtausch aufwändig, erneute Bestellung erforderlich.
Bezahlung	+ <ul style="list-style-type: none"> ■ Diverse Zahlungsmöglichkeiten ■ Produkt direkt gegen Zahlung 	- <ul style="list-style-type: none"> ■ „Erziehungsmaßnahmen“, z.B. Ausschluss Rechnungskauf
Erlebnisfaktor	+ Hohes Potenzial	- Komfortabel und praktisch, aber niemals ein Erlebnis!

Fazit

Der stationäre Handel hat Potenzial

Die stationären Geschäfte haben also jede Menge **Potenzial**, um dem Online-Shop die Stirn zu bieten, insbesondere:

- kompetente **Mitarbeiter**, die fundiert und individuell beraten
- diverse zusätzliche **Serviceleistungen**
- **Anfassen** und **Erleben**

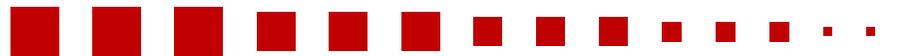


KONTAKT

Prof. Kaapke Projekte

Am Zuckerberg 27
71640 Ludwigsburg

www.kaapke-projekte.de



Prof. Dr. Andreas Kaapke

Telefon: 07141 / 913767

Telefax: 07141 / 913768

□ a.kaapke@kaapke-projekte.de

□ kaapke@dhbw-stuttgart.de