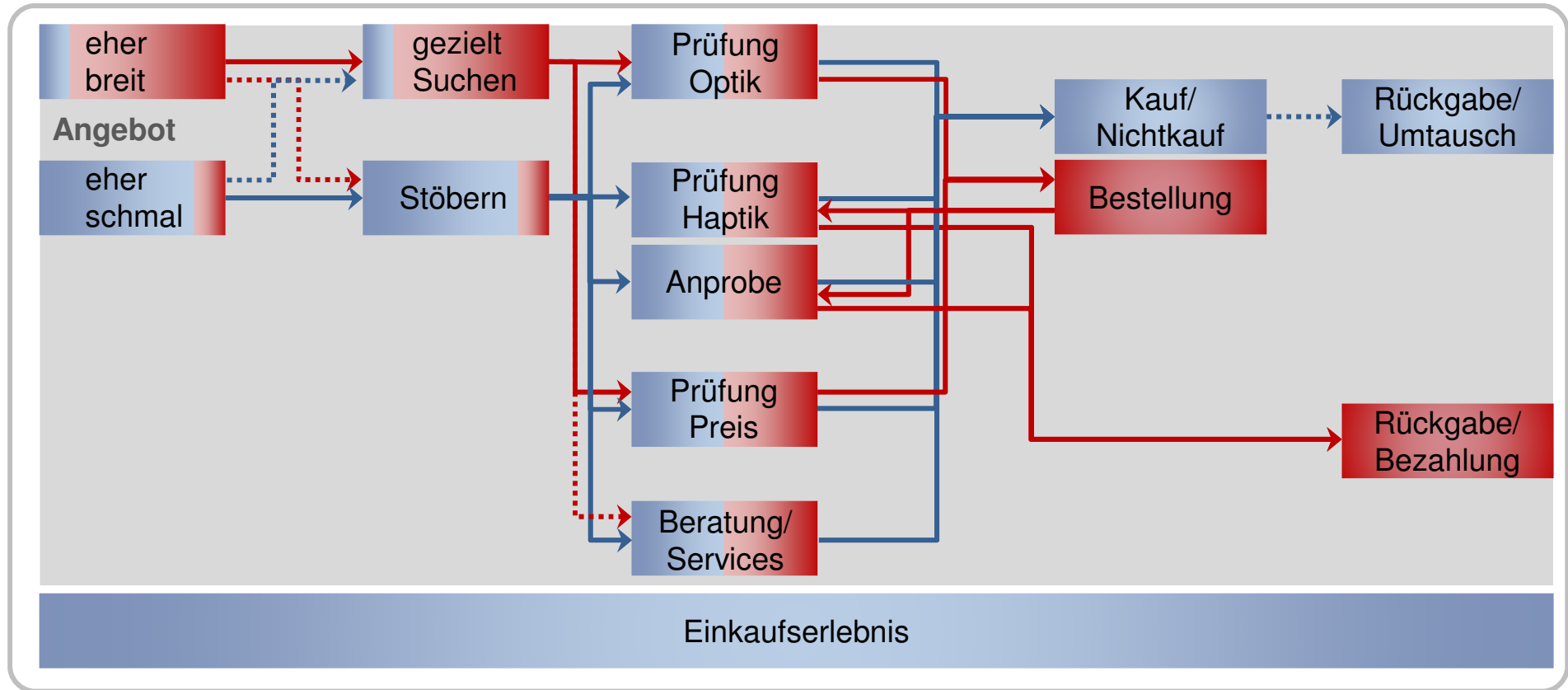


# Prozess des Kaufs von Konsumgütern

## Online und im stationären Handel



### Legende



# Fazit

## Angebot und „Auswahlverfahren“

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

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

# Fazit

## Services

Merkmal		Stationärer Fachhandel		Online-Shop
Service: <b>Beratung</b>	+	Kompetentes und freundliches Personal für eine <b>individuelle und fundierte Beratung</b> .	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Telefonische</b> Beratung</li> <li>■ Fragliche Kompetenz</li> <li>■ Kein persönlicher Kontakt</li> </ul>
Service: <b>Passgenauigkeit ändern</b>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Standardleistung z.B. Fußmessung</li> <li>■ Dienstleistungen wie Passformveränderung in Fachgeschäften.</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ grundsätzlich <b>nicht möglich</b></li> <li>■ Konzept: Produkt nach Maß für Kinder; Messung durch Kunden</li> </ul>
Service: <b>Passgenauigkeit prüfen</b>	+	Test des Produkts unter „ <b>realen</b> “ <b>Bedingungen</b> und Prüfung des Sitzes durch Fachpersonal möglich. (insbes. Sportgeschäfte)	-	nicht möglich
Service: <b>Comfort</b>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Unterstützung beim Anprobieren.</li> </ul>	-	nicht möglich
Service: <b>Nachbesserung</b>	+	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
<b>Wartezeit</b>	+ Produkt kann in der Regel <b>direkt mitgenommen</b> werden.	- Nach Kaufentscheidung muss die Lieferung <b>abgewartet</b> werden. + Nach der Lieferung des Produkts kann der Kunde dieses <b>in aller Ruhe begutachten</b> .
<b>Öffnungszeiten</b>	- <b>Begrenzt:</b> zwischen 9:00 und 19:00 Uhr	+ <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Rund um die Uhr</b></li> <li>■ <b>Bequem</b>, kaum Zeitaufwand</li> </ul>
<b>Rückgabe/Bezahlung</b>	- <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relativ kurze Rückgabefrist von durchschnittlich <b>14 Tagen</b></li> <li>■ <b>Kulanz</b></li> <li>■ <b>Rückgabevorgang unkompliziert</b></li> </ul>	+ gesetzlich <b>garantierte</b> Rückgabe, häufig <b>lange Fristen</b> - <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>hoher Retourenaufwand</b></li> <li>■ kostenpflichtige Retouren (?)</li> <li>■ „Erziehungsmaßnahmen“</li> </ul>
<b>Umtausch</b>	+ <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Umtausch</b> gegen andere Ware <b>unmittelbar</b> möglich.</li> </ul>	- <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Umtausch aufwändig</b>, erneute Bestellung erforderlich.</li> </ul>
<b>Bezahlung</b>	+ <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diverse Zahlungsmöglichkeiten</li> <li>■ Produkt <b>direkt</b> gegen Zahlung</li> </ul>	- <ul style="list-style-type: none"> <li>■ „Erziehungsmaßnahmen“, z.B. Ausschluss Rechnungskauf</li> </ul>
<b>Erlebnisfaktor</b>	+ <b>Hohes Potenzial</b>	- <b>Komfortabel und praktisch, aber niemals ein Erlebnis!</b>

# 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**

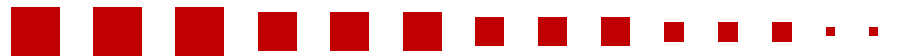


## KONTAKT

### Prof. Kaapke Projekte

Am Zuckerberg 27  
71640 Ludwigsburg

[www.kaapke-projekte.de](http://www.kaapke-projekte.de)



#### **Prof. Dr. Andreas Kaapke**

Telefon: 07141 / 913767

Telefax: 07141 / 913768

□ [a.kaapke@kaapke-projekte.de](mailto:a.kaapke@kaapke-projekte.de)

□ [kaapke@dhbw-stuttgart.de](mailto:kaapke@dhbw-stuttgart.de)