



„Es bedarf einer neuen Offenheit“

Beim Trendforum Retail in Frankfurt am Main erfahren die Besucher im September unter anderem, wie sich digitale Technik im stationären Handel für Kunden und Händler gewinnbringend einsetzen lässt. Der Geschäftsführer der Happy Dog Vertriebs GmbH, Andreas Theisen, spricht im zza-Interview darüber, welche Rolle der Zoofachhandel in der Verkaufswelt von morgen spielen kann.

zza: Herr Theisen, wenn Sie selbst einkaufen gehen, was ist Ihnen dann besonders wichtig? Wann sind Sie ein zufriedener Kunde?

Andreas Theisen: Mir sind zwei Punkte wichtig: Zum einen ein Wohlfühl-Ambiente, in dem ich mich schnell orientieren und eine erste Vorauswahl treffen kann. Und zum anderen eine freundliche Begrüßung durch die Mitarbeiter, denn selbst durch ein Lächeln beim Einkaufen kann man unterstützen, sowie bei Bedarf eine kompetente Beratung.

Dass die Kundenberatung auf der Fläche im Zoofachhandel für die Tierhalter und deren Tiere sehr wichtig ist,

steht außer Frage. Worin liegt der Wert dieser Beratung für die andere Seite der Wertschöpfungskette, etwa für Hersteller von Tiernahrung?



Andreas Theisen. Foto: privat

Die Industrie lebt davon, Sortimente mit Blick auf den Kundennutzen weiterzuentwickeln. Hier bedarf es einer neuen Offenheit von Industrie und stationärem Handel, den Tierhalter gemeinsam auf der Fläche zu entzücken. Der stationäre Handel sollte nicht warten, ob neue Produkte oder Konzepte online funktionieren, sondern muss selbst proaktiv sein. Gerade der direkte Kundenkontakt sollte noch zielgerichteter zur eigenen Profilierung mit exklusiven Herstellermarken genutzt werden. Haben Kunden eine andere Einkaufsmöglichkeit gefunden, ist es ungemein schwieriger, sie wieder zurückzugewinnen.



Wie beim Trendforum Retail im vergangenen Jahr wird es auch im September wieder eine „Store Tour“ geben.

Foto: Teamscio

Der stationäre Einzelhandel sieht sich durch die Digitalisierung einer veränderten Rolle gegenüber. Wo findet die klassische Fläche ihren Platz in der Verkaufswelt von morgen?

In der Kombination von Vielfalt und Einzigartigkeit: Jedem Sortimentere Bereich ermöglicht werden, um Regionalität und Einzigartigkeit seines Betriebes wieder in den Mittelpunkt zu rücken. Dies können zum Beispiel Aktionen, Sonderpräsentationen oder neue Trendprodukte sein. Der Handel lebt von schnell zugänglicher Vielfalt und freundlicher Beratung sowie dem Einkaufserlebnis. Für die Tierbesitzer muss es einen Grund geben, ihre Einkäufe nicht bequem über das Handy zu tätigen, sondern in den Einzelhandel gehen. Diesen Anreiz können die Mitarbeiter auf der Fläche und ihre Leidenschaft für das Tier

schaffen. Denn wir alle arbeiten in und für die schönste Branche: wir versorgen Tiere. Dies tue ich mit großer Dankbarkeit.

Dominic Heitz

Zielgruppe: zukunftsneugierige Entscheider aus Handel und Markenwesen

Datum: 27. und 28. September 2023, inklusive „Store Tour“ und Vorabend-Event

Ort: Frankfurt am Main, Galeria Frankfurt, Convention Center auf der Air Etage

Weitere Details auf trendforum-retail.de

