



Die Stadt Bocholt im Westmünsterland hat im November 2018 den Masterplan zu „Smarter Handeln Bocholt“ vor über 100 Interessierten aus dem Handel vorgestellt. Die nordrhein-westfälische Stadt mit rund ca. 75.000 Einwohnern hat sich zum Ziel gesetzt, den realen Erlebnisraum zu digitalisieren und den digitalen Erlebnisraum an die Bedürfnisse der Einwohner und Kunden anzupassen.

Durch einen Förderantrag ist das Projekt „Smarter Handeln Bocholt“ für 2019 entstanden. Lisa Hebing von der Wirtschaftsförderungs- und Stadtmarketing Gesellschaft Bocholt ist Projektmanagerin des Projektes.

Hallo Lisa, stell dich doch bitte zunächst unseren Lesern vor. Wer bist du

und welche Funktion hast du bei der Wirtschaftsförderungs- und Stadtmarketing Gesellschaft Bocholt?



Ich bin Lisa Hebing, bin 26 Jahre alt und arbeite seit über sechs Jahren bei der Wirtschaftsförderungs- und Stadtmarketing Gesellschaft in Bocholt. Wir sind aufgeteilt in die Bereiche Tourismus, Wirtschaftsförderung und Stadtmarketing/ Citymanagement. Ich arbeite hauptsächlich im Bereich Citymanagement, in dem es neben der Betreuung von Werbe- und Straßengemeinschaften um die Themen Veranstaltungen für den Einzelhandel, Werbung, Flächenmanagement und Digitalisierung geht. Mit dem Masterplan „Smarter Handeln Bocholt“ haben wir ein Digitalisierungskonzept erstellt, um den Bocholter Handel zu stärken.

Am 15. November 2018 habt ihr vor über 100 Interessierten aus dem Einzelhandel den Masterplan vorgestellt. Wie war die Zusammenarbeit mit den Einzelhändlern vorab und während der Erstellung des Masterplans?

Wir arbeiten schon immer eng mit dem Bocholter Einzelhandel zusammen, ob über die Werbe- und Straßengemeinschaften oder über persönliche Kontakte. Trotzdem waren wir bei der ersten Veranstaltung positiv überrascht über das große Interesse. Daher wurde auch - auf Anfrage durch den Handel - der Digitalisierungstammtisch gegründet. Die Anmeldungen zu den ersten Seminaren laufen ebenfalls super. Das Engagement wird man jetzt in den ersten DesignThinkingWorkshops zu den einzelnen Maßnahmen erfahren, aber

da sind wir in großer Hoffnung.

## Wie siehst du die Digitale Transformation des Einzelhandels?

Der stationäre Einzelhandel befindet sich zur Zeit in einer schwierigen Situation - besonders in Mittelstädten wie Bocholt. Nichts desto trotz gibt es natürlich auch etliche Vorteile gegenüber dem Online-Handel: Die persönliche Begegnung, Schaffung eines Erlebniseinkaufs, professionelle Kundenberatung, Kundennähe bzw. -beziehung uvm.

Diese Vorteile gilt es für den stationären Handel hervorzuheben und sich als Händler nicht hinter der Theke zu verstecken. Wenn der Händler dann noch die „online“ mit der „offline“ Welt verbindet - den Kunden zuhause auf dem Sofa über Social-Media-Kanäle, den eigenen Online-Shop oder durch tolle Angeboten in die Innenstadt und in sein Geschäft lockt, ihm dort nach seinen Wünschen betreut, fehlende Produkte nachbestellt, ggf. die Einkäufe nach Hause liefert und abschließend Empfehlungen zu passenden weiteren Produkten/ Geschäften in der Innenstadt gibt (unter dem Motto: „Das könnte Ihnen auch gefallen“) - dann hat der stationäre Handel durchaus eine große Chance gegen den reinen Online-Handel.

## Welche innovativen Konzepte, die den Handel betreffen, wurden bereits umgesetzt?

Wir haben schon viele Projekte mit und für den Handel umgesetzt. Auf der digitalen Schiene befinden wir uns ganz am Anfang. Hier nenne ich daher mal ein offline Beispiel.

Um den Service im Handel weiter in den Vordergrund zu stellen, haben wir 2015 und 2017 den „Bocholter-City-Oskar“ an den Händler mit dem besten Kundenservice verliehen. Dafür wurden in der gesamten Innenstadt über vier Wochen lang große Oskar-Figuren verteilt und die Kunden konnten über Flyer für das Geschäft mit dem besten Service voten.

Aufgerufen wurden sie dafür medial über die Zeitung und verschiedene Werbekanäle, aber vordergründlich auch über den Händler selber - er sollte mit dem Kunden ins Gespräch kommen und über die Vorteile des Offline-Handels sprechen.

Und das hat unserer Meinung nach gut funktioniert, der Service war Thema in der Stadt,

Händler haben ihre Schaufenster passend dekoriert, den Service hervorgehoben und Kunden haben sehr viele Stimmen abgegeben.

Wie sehen die Pläne des Projektes „Smarter Handeln Bocholt“ für die nächsten Jahre aus? (Maßnahmenplan, Zeitrahmen, Akteure)

Für das Jahr 2019 haben wir uns einige Maßnahmen vorgenommen. Digitalisierung ist ein Prozess, daher sind der Großteil der Maßnahmen Ende des Jahres nicht abgeschlossen, sondern gehen in die nächste Phase ein - Konzepte sollen umgesetzt werden und Erlerntes weiter gesponnen werden.

Ganz vorne steht bei uns das Netzwerken und Weiterbilden. Dazu haben wir einen Digitalisierungstammtisch ins Leben gerufen und bieten regelmäßig praktische Seminare zu Themen wie z.B. Social-Media, Website, App oder Online-Shops an.

Eine der interessanteren Maßnahmen ist der Prototyp „Smart Store Hub Bocholt“. Hier werden in einem leerstehenden Ladenlokal digitale Techniken ausgestellt, die dem Händler das Verkaufen erleichtern und dem Kunden das Einkaufen komfortabler machen sollen.

In der zweiten Jahreshälfte soll das Lokal dann einem Startup zur Verfügung gestellt werden. Junge Leute mit individuellen Geschäftsideen können sich darauf bewerben. Aber auch Forschungsprojekte, wie das Herausarbeiten von Vorteilen für den Handel mit Künstlicher Intelligenz und Blockchain, sowie das Aufstellen eines Mehrwertsystems für die Innenstadt, bei dem durch gesammelte Kundendaten individuelle Angebote oder Vorteile für den Kunden ausgespielt werden können, stehen für 2019 an. Weitere Details zu den 10 Maßnahmen.

Wie finanziert sich das Projekt „Smarter Handeln Bocholt“?

Wir haben für das Jahr 2019 die Förderung „Digitalen und stationären Handel zusammendenken“ vom Land NRW beantragt. Erreicht haben wir bislang die zweite Runde und warten nun auf den positiven Förderbescheid.

Darüber hinaus bekommen wir finanzielle Unterstützung der Stadt Bocholt und den Werbe- und Straßengemeinschaften. Direkte Einnahmen erlangen wir aus diesem Projekt leider

nicht, daher sind wir darüber hinaus auch auf weitere Partner angewiesen, mit denen wir im Gespräch sind.

Welche Projekte wurden bereits in Bocholt umgesetzt?

Wir haben im Rahmen der Digitalisierung für den Einzelhandel schon in 2014 eine Vortragsreihe „Vom Aussterben bedroht? Der stationäre Einzelhandel im Zeitalter des Online-Shoppings -Überlebensstrategien für Bocholt“ u.a. mit Referenten wie Prof. Gerrit Heinemann, Stefan Genth und Daniela A. Ben Said durchgeführt.

Darüber hinaus haben wir ein Freifunk-Netz (kostenfreies WLAN in der Innenstadt) implementiert. Da wir hier mehr für den Handel umsetzen wollten, haben wir uns Ende 2017 Digitalisierungsberater Frank Tentler aus Oberhausen ins Haus geholt und mit ihm und dem Input des Handels den Masterplan „Smarter Handeln Bocholt“ erstellt.

Lisa, was wünschst du dir für den stationären, inhabergeführten Einzelhändler von morgen?

Der Handel soll die Motivation nicht verlieren, den Wandel mitgehen und seine Stärken ausbauen.

Vielen Dank, Lisa, für dieses Interview. Wir wünschen euch weiterhin viel Erfolg und Spaß bei dem Projekt.