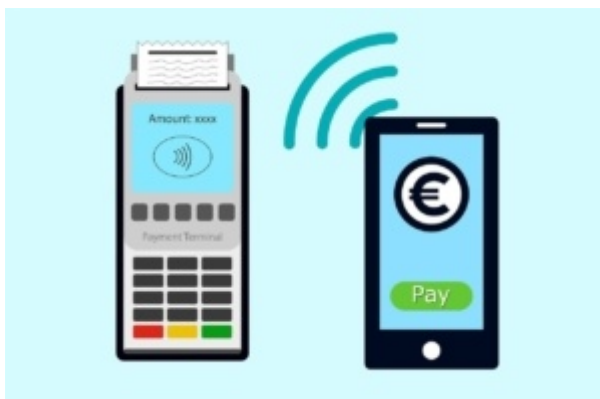




Seit Beginn der Covid-19 Pandemie stieg das Verlangen der Kunden\*innen nach einer kontaktlosen Einkaufsmöglichkeit exponentiell an. Aber handelt es sich beim kontaktlos Einkaufen tatsächlich um einen Trend der Zukunft, welcher dem Handel Chancen bietet, oder war es doch nur eine kurzfristige Modeerscheinung?



## Welche Möglichkeiten zum kontaktlosen Einkaufen haben Kunden\*innen?

Mittlerweile bieten sich sehr viele Möglichkeiten des kontaktlosen Einkaufens.

Grundsätzlich ist zwischen zwei Konzepten zu unterscheiden, einmal das **Einkaufen von Zuhause** aus und das **Einkaufen von unterwegs**. Im Folgenden habe ich Ihnen Beispiele aufgeführt:

Das kontaktlose Einkaufen von Zuhause aus:

### **Lieferservice:**

Kunden\*innen bestellen online oder telefonisch Produkte. Diese werden dann zu einem abgesprochenen Zeitpunkt, innerhalb weniger Stunden, geliefert oder es handelt sich um einen Sofortlieferdienst und die Bestellung erreicht den Kunden\*in noch am selben Tag innerhalb weniger Minuten.

### **Online Einkauf:**

Kunden\*innen bestellen online Produkte und diese werden dann zu einem späteren Zeitpunkt geliefert, direkt zur Haustür oder an eine Abholstelle. Ein Beispiel dafür ist:

### **Click and Collect:**

Kunden\*innen bestellen Artikel online und holen diese im Geschäft/Markt/Fachgeschäft ab

Das kontaktlose Einkaufen von unterwegs:

Es wird zwischen zwei Self-Checkout Systemen unterschieden. Diese Systeme überlassen Kunden\*innen selbst, ob sie den Checkout Prozess ganz oder teilweise dem Händler überlassen möchten. Es gibt zwei Formen, das Mobile Self-Scanning und das stationäre Self-Checkout:

#### **1. Mobiles Self-Scanning:**

Beim mobilen Self-Scanning scannen Kunden\*innen Artikel mittels eines mobilen Erfassungsgeräts selbst ein. Am Ende des Einkaufs werden alle Daten in das Kassensystem übernommen und Kunden\*innen bezahlen bar oder unbar. Das mobile

Endgerät wird vom Kunden an einem Paytower (Bezahlautomat) im Markt zurückgegeben.

Eine Art ist:

## 2. **Stationäres Self-Checkout:**

Kunden\*innen scannen am Ende des Einkaufs jedes Produkt selbst und verpacken es.

### **Bekannte Self-Scanning Modelle sind:**

#### **Scan and Go:**

Kunden\*innen scannen im Geschäft mit einem mobilen Erfassungsgerät des Marktes oder seinem eigenen Smartphone die Produkte, welche sie einkaufen möchten. An der Kasse besteht für Kunden\*innen dann keine Notwendigkeit mehr, die Produkte zu scannen, sondern die Ware wird mit dem mobilen Erfassungsgerät oder dem eigenen Smartphone auf die Kasse übertragen.

#### **Pick and Go:**

Kunden\*innen laden eine entsprechende technische Ausstattung auf ihr eigenes Smartphone, dann packen Kunden\*innen im Geschäft alles ein, was benötigt wird und verlassen die Einkaufsstätte ohne einen Bezahlvorgang an der Kasse.

#### **Halbautomatische Kassensysteme:**

Kunden\*innen legen Artikel in einen, mit einem 360-Grad-Scanner ausgestatteten, Korb. Das System verifiziert mit Gewichtssensoren und Bilderkennung.

#### **Einkaufsboxen:**

Eine Einkaufsbox ist eine Art „Walk-in-Store-Konzept“. Kunden\*innen betreten mit EC- oder Kreditkarte den Laden und scannen die gewünschten Produkte selbst ein und bezahlen diese bargeldlos an der Self-Checkout Kasse.

#### **SB-Hofladen:**

Für einen SB-Hofladen ohne Personal eignet sich ein Bezahlautomat Standgerät mit Metallgehäuse am besten, denn dort ist das Geld sicher verwahrt.

#### **Waren-, Verpflegungskonzeptautomaten:**

Kunden\*innen beziehen Lebensmittel oder Nicht-Lebensmittel (Non Food) über einen Automaten. Die Bezahlung erfolgt durch Barzahlung per Münzeinwurf, einen Banknoteneinleser oder per Kartenzahlung. Automaten eignen sich für diverse Branchen

wie Einzelhandel, Schulen, Unis, Fabriken, Produktionsbetriebe, Krankenhäuser, Büros oder Firmen.

## Welche Vorteile bietet das kontaktlose Einkaufen Ihren Kunden\*innen?

Allgemein lässt sich sagen, dass ein **bequemes und einfaches Einkaufen**, sowie die **Zeitersparnis** die wesentlichen positiven Aspekte des kontaktlosen Einkaufens sind. Darüber hinaus gibt es, je nach Art des kontaktlosen Einkaufens, unterschiedliche Vorteile.

### **Lieferservice / Online-Shopping / Click and Collect:**

die Warenanlieferung kommt direkt nach Hause bis zur Wohnungstür oder wird an die gewünschte Abholstelle geliefert

### **Kauf mit mobilem Erfassungsgerät im Markt:**

der Kunde hat einen Überblick über die Kaufsumme

der Bon kommt digital und somit nachhaltig

kein Ausladen der Ware an der Kasse mehr notwendig zum Beenden des Einkaufs  
für größere Einkäufe geeignet

innovatives Einkaufserlebnis, indem das Online-Shopping in den Retail gebracht wird  
Einkaufsboxen haben 24/7 geöffnet

## Welche Vorteile bietet das kontaktlose Einkaufen Ihnen als Händler\*in?

kein Verkaufsraum notwendig, sondern lediglich ein Warenlager

ohne Verkaufsraum, aber mit Warenlager fällt weniger Miete an

Erschließung zusätzlichen Kundengruppen (**Generationen**) und somit Umsatzsteigerung  
Personalentlastung durch schnelleren Kassiervorgang

Personaleinsparung

Einkaufsboxen, Waren- oder Verpflegungsautomaten erschließen ländlicher Raum

beim Kauf durch mobile Erfassungsgeräte können Kundengewohnheiten analysiert, auf

Rabattaktionen oder Cross-Selling Angebote aufmerksam gemacht werden.

## Gibt es erste Kritikpunkte der Kunden\*innen zum kontaktlosen Einkaufen?

Kunden\*innen, welche das kontaktlose Einkaufen bevorzugen, haben bis dato lediglich geringe Bedenken geäußert:

mögliche Datenschutzlücken

die Karte wird unbemerkt durch Dritte ausgelesen und Geld vom Konto abgegriffen  
bei Self-Checkout mit Selbstzahlerkassen sind weiterhin Mitarbeiter notwendig, um Hilfestellung zu leisten oder zu Kontrollzwecken wie Altersbeschränkungen

## Meine Tipps an Sie, liebe Leser\*innen, zum kontaktlosen Einkaufen

Meiner Meinung nach wurde die Gesellschaft durch die Covid-19 Pandemie sensibilisiert, vorsichtiger im Umgang mit Viren zu sein. Eine Ansteckungsgefahr durch Erkältungen oder grippale Infekte beispielsweise wird heute kritischer bewertet als noch vor der Pandemie. Darum sehe ich eine Chance für den Handel durch Verkaufsmodelle mit der Möglichkeit des kontaktlosen Einkaufens.

Als maßgeblichen Mehrwert sehe ich den Einsatz von Einkaufsboxen durch die 24/7 Erreichbarkeit und die Platzierung im ländlichen Bereich, denn dadurch können neue Kundengruppen erschlossen werden. Aufgrund der sich veränderten Demografie wird es immer wichtiger, verschiedene Modelle für verschiedene Generationen anzubieten.

Weitere Beiträge meinerseits, welche Sie interessieren könnten:

Mitarbeiteransprache/Mitarbeitergewinnung

Livestream Shopping: Livebuy oder Geschäftsmodelle der Zukunft

Start up Interviews: Less Waste Box oder Glasbote

