



Viele reden von Showrooming oder von stationären Läden für Internet Pure Player als nächsten Level des Multichannel. So furchtbar neu ist das aber alles nicht. Ein Händler in UK und Irland lebt das Konzept seit vielen Jahren: Bei Argos, eine Elektronik-Retailer-Kette mit 3,9 Milliarden Pfund Umsatz und insgesamt 737 Stores, kann der Kunde in einem Teil der Läden zwar kaufen, aber nichts mitnehmen.

Wir haben in Lancaster (in bester Highstreet-Lage) den Argos Shop besucht. Hinter einem eher schlichten Entrée verbirgt sich kein Store, sondern eine Ansammlung von Instore-Prozess-Stationen: Bestellterminals, Zahl- und Abholstationen. Hier kauft der Kunde und kann sich die Artikel nach Hause liefern lassen oder später abholen.

Was besonders auffiel: Die Produkte, die im physischen Store am meisten Platz wegnehmen

und die man daher gern gegen Kataloge oder Monitore ersetzt, findet man ausgerechnet hier: Waschmaschinen! Der Grund ließ sich beim Besuch nicht ermitteln, wird aber sicherlich mit den Kaufgewohnheiten der Briten zu tun haben.

Interessant: Auch Einkäufe von anderen Portalen kann man dort abholen. Damit ist es nicht mehr nur ein Multichannel sondern auch ein Cross-Retailer Konzept ([Locationinsider](#) berichtete darüber)

Was auffiel: Alle, aber auch alle Bestellterminals waren belegt! Die Shopper blätterten in Katalogen oder surfen im Webshop um gewünschte Artikel zu finden. Was nicht zu sehen war: Personal, das den Kunden bei Problemen am Bestellvorgang unterstützt.

Der aufmerksame Marktbeobachter merkt schnell, dass hier geplante Elemente aus den Ankündigungen von Amazon bereits umgesetzt sind und sich großer Akzeptanz erfreuen. Es bleibt also spannend!