



Die T-Talks der Telekom sind eine kostenlose Vortragsreihe in der Zentrale der Deutschen Telekom AG in Bonn, die im Juni bereits zum zweiten Mal die Themen Technologie, Kultur und Innovation im Fokus hatte. Wir wurden kurzfristig zu einem Vortrag zum Thema Zukunft des Einkaufens gebeten.

Die Zukunft: Ist es nicht wunderbar sich vorzustellen wie es sein wird? Alles wird irgendwie digital sein, einkaufen wird man online, den stationären Handel braucht es nicht mehr. Oliver Samwer, der Rockstar des deutschen E-Commerce, sagte bereits 2014: „Geschäfte sind Mittelalter. Sie wurden nur gebaut, weil es kein Internet gab“. Wer heute mit dem Handel neu anfangt, braucht keine Läden. Und er rief den gestandenen Handels-Managern zu, sie könnten das nicht verstehen, da sie zu alt seien und zu alte Kunden befragen würden - sie sollten lieber 15-Jährige fragen, die alles per Smartphone erledigten.

Glauben wir das auch?

Nein, in keinem Fall - denn Menschen sind soziale Lebewesen, die den direkten Kontakt mit ihresgleichen suchen und schätzen. Und die Zahlen und auch die Trends geben uns recht.

Fakt ist: Zumindest in Deutschland gilt: „Research online - purchase offline“ - mehr als anders herum. Und: Gerade die Digital Natives zeichnen sich durch eine Relevanz

getriebenes Verhältnis zu Technologien aus. Gerade sie sind es, die den Weg in das Analoge zurück suchen, die den direkten Kontakt zu Mensch suchen und Technologien auf das reduzieren, was sie leisten können.

Heisst das, dass sich der stationäre Handel und Städte entspannt zurücklehnen können?

Nein in keinem Fall! Das Grundangebot der Digitalisierung wird vom Kunden und Bürger erwartet - und noch viel mehr. Hier ist noch viel zu tun.

Der Handel muss zurückfinden zu seiner Kernkompetenz, nämlich Beratung, persönlicher Kontakt und Lokalität. Sortimentsbreite findet man online, persönliche Kuratierung und Erlebnis stationär.

Es bleibt spannend!