

„Alte Rezepte funktionieren nicht mehr“

Marketingexperte Wolfgang Merkle warnt vor einem digitalen Tsunami im Einzelhandel

GÖTTINGEN. „Der digitale Tsunami wird bis zum Jahr 2020 nach Schätzungen des Handelsverbands Deutschland 50.000 Läden in der Bundesrepublik vernichten“, warnt der Hamburger Marketing-Professor Wolfgang Merkle. Als Gast des Marketing Clubs Göttingen und von Pro City riet er, auf gute Beratung zu setzen.

„Die Angebotstülle überfordert viele Menschen“, erklärte Merkle in den Räumen des Modegeschäfts Woggon am Wilhelmplatz vor 50 Zuhörern. Ehrlich und sachkundig Orientierung zu bieten, sei eine Chance des stationären Einzelhandels. Unterneh-



FOTO: R

Merkle wollte Mut zu „einzigartigen Lösungen“ machen.

men betrachteten Mitarbeiter jedoch oft nur als Kostenstellen, die es wegzurationalisieren gelte. So habe er es während seiner 25-jährigen Tätigkeit im Management großer Handelsfirmen (Otto, Zara/Massimo Dutti, Galerie

Kaufhof, Tchibo) erlebt. Weitere Stärken des stationären Einzelhandels: „In einem Geschäft können Kunden stöbern und die Ware anfassen“, erklärte Merkle, der sich 2015 mit einer Beraterfirma selbstständig gemacht hat. Das gelte es in Szene zu setzen.

Merkle, der seit diesem Jahr an einer privaten Hochschule lehrt, warb für eine Digitalisierung im stationären Einzelhandel. Informations- und Unterhaltungsangebote verkürzten dem Kunden Wartezeiten. In der virtuellen Anprobe der Umkleidekabine lasse sich auf dem Bildschirm etwa die Farbe des anprobier-

ten Hemdes verändern. Navigationsangebote erleichterten es, sich über das Smartphone im Laden zurechtzufinden. „Mut zu einzigartigen Lösungen“ machte der Berater. Angesichts der „tektonischen Verschiebungen“ helfe es nicht, sich an Mitbewerbern zu orientieren. Alte Rezepte funktionierten nicht mehr. Langgediente Spezialisten würden zu „Persönlichkeiten des vergangenen Jahrtausends“, die sich von smarten 23-Jährigen die Zukunft ihrer Branche erklären lassen müssten, so Merkle, der in den 80er-Jahren in Göttingen studiert und seine Doktorarbeit geschrieben hat. *mic*