

WirtschaftsBlatt-Leitartikel: Händler sind schlecht beraten - von Thomas Pressberger

Utl.: Geld für

Beratung zu verlangen ist legal, aber nicht besonders schlau =

Wien (OTS) - Wenn ein Einzelhändler für seine Beratung Geld verlangt, ist er damit rechtlich völlig auf der sicheren Seite. Ob er damit auch wirtschaftlich erfolgreich sein wird, ist eine andere Frage. In Österreich hat es sich in manchen Branchen eingebürgert, dass man für Beratungsleistungen bezahlen muss, das Geld aber zurückbekommt, wenn es zum Kauf kommt. Die Chance ist nicht gering, dass man damit Kunden und Umsatz verliert - und zwar soviel, dass die leeren Kilometer beim Verkaufsgespräch das geringe Übel gewesen wären. Händler sind also schlecht beraten, wenn sie dem Beratungsdiebstahl auf diese - sehr einfache und etwas fantasielose Weise - begegnen wollen.

Das Phänomen "Beratung für Geld" tritt bisher fast ausschließlich im stationären Einzelhandel auf und hier wird wieder die Rechnung ohne den Kunden gemacht. Denn Beratungsdiebstahl folgt nicht einer Einbahnstraße vom stationären Handel hin zum Onlinehandel, sondern funktioniert auch in die andere Richtung: Kunden informieren sich vor dem Kauf im Internet - für den Betreiber bedeutet das Einrichten und Warten des Online-Shops ebenfalls einen Aufwand - und erstehen die Ware dann im Laden.

Das haptische Begreifen, das Sicherheitsgefühl, einen Ansprechpartner bei Problemen zu haben und vieles mehr, sind oft wichtiger als der günstigste Preis. Beratungsdiebstahl im Internet mag zugegebenermaßen noch nicht so häufig der Fall sein, holt jedoch laut Branchenkennern stark auf.

Der Problematik kann auf zweierlei Arten besser begegnet werden. In der modernen Handelswelt kommt man am Multichanneling ohnehin nicht mehr vorbei. Wer neben seinem stationären Geschäft auch noch eines im Internet einrichtet, kann Beratungsleistung auch dorthin auslagern.

Je mehr Händler das machen, desto geringer wird das Problem des Beratungsdiebstahls, womit auch kein Grund mehr besteht, für Beratung Geld zu verlangen. Noch schlauer aber ist es, auf die Mitarbeiter zu setzen. Wahre Verkaufstalente gibt es selten - mit Schulung,

Mitarbeitermotivation und Vorbildwirkung durch den Chef lässt sich aber einiges machen. Wer gut berät, wird den Zuschlag bekommen. Wer für eine banale Grundleistung Geld verlangt, wird auf lange Sicht nicht nur Umsatz, sondern auch Image verlieren.

~

Rückfragehinweis:

WirtschaftsBlatt Medien GmbH

Tel.: 0043160117-305

mailto:redaktion@wirtschaftsblatt.at

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/236/aom>

*** OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT ***

OTS0075 2013-06-17/10:23

171023 Jun 13

Link zur Aussendung:

http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20130617_OTS0075