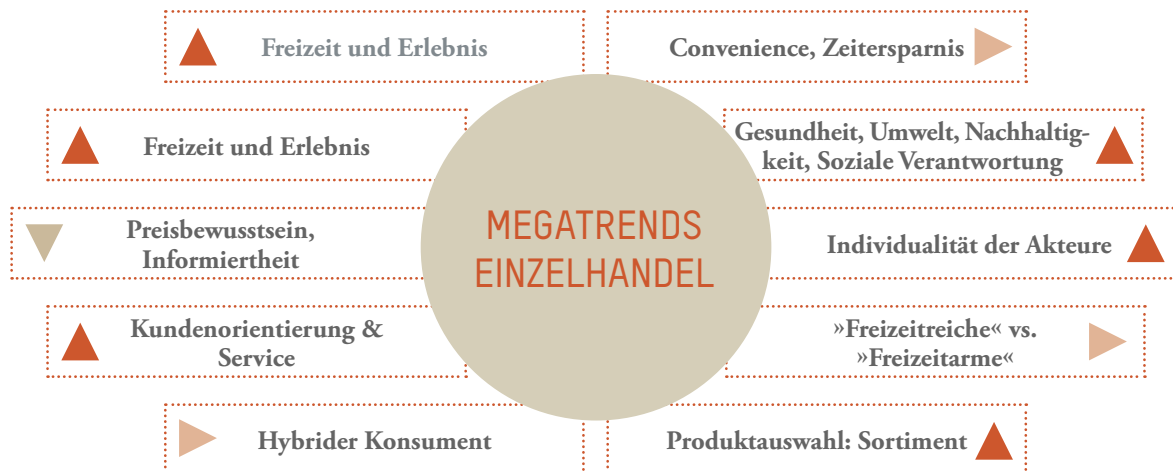


### +++ Mittelständischer Einzelhandel +++ Chancen in der Krise +++

Ohne schnelles, richtiges Handeln stellt die aktuelle Krise die Existenz vieler mittelständischer Einzelhändler massiv in Frage, durchlebt doch die Branche gerade schon zwei disruptive Entwicklungen: Onlinehandel und Filialisierung verändern das Geschäftsmodell grundlegend. Zusammen erzeugen sie höchsten Handlungsdruck für jeden Einzelhändler – Fünf vor zwölf für konventionelle Handelskonzepte.

Dabei bietet der Wandel erhebliche Chancen. Die Megatrends im Konsumentenverhalten haben überwiegend positive Einflüsse. Einzig das Preisbewusstsein ist ein gewichtiger negativer Trend.



### CUSTOMER JOURNEY: KUNDEN UND IHRE ENTSCHEIDUNGSWEGE VERSTEHEN

Wer als Händler erfolgreich sein will, muss seine Kunden verstehen. Die Customer Journey hilft, Entscheidungswege transparent zu machen und sich richtig zu positionieren. Sie ist für jede Zielgruppe und bei jedem Händler unterschiedlich, es muss aber immer die konsistente Antwort auf die Frage gefunden werden: Was bedeutet das Kundenverhalten für das eigene Geschäftsmodell.

- # BEDARFSWECKUNG: Wie erfährt mein Kunde von neuen Produkten und Technologien?
- # INFORMATION: Wie informiert sich mein Kunde?
- # VERGLEICHEN: Wie vergleicht mein Kunde? Was ist ihm wichtig?
- # KAUFENTSCHEIDUNG: Wie trifft mein Kunde seine Kaufentscheidung?
- # NUTZUNG: Wie nutzt mein Kunde die gekauften Produkte?

Mit der Customer Journey eröffnet sich dem Händler ein Korb an Möglichkeiten, sich zu positionieren. Onlineauftritt, Social Media Marketing, Concept- oder Pop-Up Stores - nur einige Beispiele. Besonderes Augenmerk gilt dem Sortiment als wesentliches Differenzierungsmerkmal. Welche Maßnahmen die richtigen sind und wie sie konkret aussehen hängt von Zielen und Strategie des einzelnen Händlers ab. Bayern Consult unterstützt bei Strategieentwicklung, Konzepterstellung und Umsetzung – bitte kontaktieren Sie uns.

Herzlichst  
Ihr Team der Bayern Consult



**München**  
Ismaninger Straße 68  
81675 München  
T: +49 89 414198-0  
muenchen@bayernconsult.de

**Nürnberg**  
Schmausenbuckstraße 90  
90480 Nürnberg  
T: +49 911 1469199-0  
nuernberg@bayernconsult.de

**Leipzig**  
Nordstraße 21  
04105 Leipzig  
T: +49 151 29100153  
leipzig@bayernconsult.de