



Sind Hybrid-Märkte die Antwort auf den Personalmangel?

Kastner-Chef KR Christof Kastner, eccovia-CEO Dominik Leitner, Moderator Mag. Florian Berger, Kiennast-GF Mag. Julius Kiennast und Adeg-Obmann Mag. Anton Kovsca beim Bühnen-Selfie.

Hybridisierung der Kaufleute

Vormittags mit Bedienung, nachmittags ein vollkommen autonomer Markt? Der Hybrid-Markt macht's möglich. Kastner-Chef KR Christof Kastner, Kiennast-GF Mag. Julius Kiennast, Adeg-Obmann Mag. Anton Kovsca sowie eccovia-CEO Dominik Leitner besprachen am Podium mit Moderator Mag. Florian Berger die Chancen und Risiken von Hybrid-Märkten.

Weiter, schneller, besser. Es ist das Zeitalter der technologischen Errungenschaften. Nie waren sie so zahlreich und so schnelllebig wie heute. Diese Entwicklung macht auch vor dem Handel nicht halt. Und stellt jenen in vielerlei Hinsicht vor neue Lösungen und Herausforderungen.

Aber welche Gegebenheiten braucht eigentlich ein stationärer Markt, um mit einem

TEXT: LISA WEBER

Hybrid-System ausgestattet zu werden? eccovia kümmert sich um die Umsetzung von Smart Store Lösungen, weshalb CEO Dominik Leitner eine Antwort parat hält: „Grundsätzlich hat jeder Markt die Möglichkeit dazu. Die Lösungen dazu sind sehr flexibel und eine Umstellung nimmt etwa ein bis zwei Tage in Anspruch.“ Kostenpunkt? Je nach Store rund 30.000 bis 70.000 Euro.

Grenzen. Soweit zur technischen Komponente – der Kastner-Chef ergänzt jedoch: „Wichtig zu sagen ist, dass die Hybridisierung keine Standorte retten wird. Ein Markt, der bereits Probleme hat, sollte auf andere Weise überdacht werden. Ein Hybrid-Geschäft bedeutet die Möglichkeit einer dramatischen Erweiterung der Öffnungszeiten. Das macht nur bei starken Standorten Sinn.“ Die Chance daran? „Wir haben erfolgreiche Kaufleute, weshalb es schon sinnvolle Umstellungen gab. Unsere Personalkosten sind an den betreffenden Standorten um 15 Prozent gesunken, während

der Umsatz um den selbigen Wert ansteigen konnte.“

Auch der Ausfall von Personal könne weit aus einfacher ausgeglichen werden. Kastner: „Die Märkte können auch nur teilweise autonom laufen. Fällt Personal aus, kann etwa nur die Kassa auf SB umgestellt werden, während die Feinkost weiter bedient wird.“ Durch diese Technologie könne die „Kassensitzzeit“ um gut 75 Prozent gesenkt werden, um andere Potenziale zu nutzen.

Diebstahl. Entgegen vieler Annahmen sei vermehrter Diebstahl kein Problem, dem sich die Kaufleute mit einer Hybridisierung stellen müssten: „Wir haben das stark beobachtet und die Märkte sind gut per Video überwacht. Die Diebstahlsquote ist kleiner als ein Prozent, an manchen Standorten weit weniger“, erklärt Leitner die eccovia-Daten.

Die Geschäftsführer äußern sich gleichermaßen über die Gesetzeskonformität: Der Verkauf von Alkohol bleibt bei Lösungen ohne Personal tabu – dazu müssen entsprechende Maßnahmen für die ausreichende Abtrennung der Regale gesetzt werden. Das kann baulich durchaus zur Herausforderung werden und größere Umbauten notwendig machen.



„Unsere Personalkosten sind an den betreffenden Standorten um 15 Prozent gesunken.“

KR CHRISTOF KASTNER, KASTNER-CHEF

Der soziale Faktor. Julius Kiennast zeigt sich einer Meinung mit Kastner über die Chancen: „Die Profitabilität der Märkte steigt enorm an und macht ein gutes Arbeiten möglich.“ Was Kiennast besonders wichtig an der Lösung ist: Die Märkte werden profitabler, bei Erhalt

„Ältere Menschen sind nur unter den Augen der Jungen nicht digital agil.“

MAG. ANTON KOVSICA
ADEG-OBMANN



der persönlichen Note. „Es werden neue Potenziale genutzt, während der Markt dennoch ein Treffpunkt im Ort bleiben kann. Die soziale Komponente ist nämlich nach wie vor eine sehr wichtige in unseren Märkten.“

Anton Kovsica: „Alle unsere Leute sind Vollblut-Kaufleute. Die ersten SB-Kassenzonen waren damals ein großer Schritt, niemand hat daran geglaubt. Die Hybridisierung birgt große Chancen. Den Kaufleuten ist es möglich, ein besseres Angebot für die Kunden zu stellen während sie die Mitarbeiter-Zufriedenheit erhöhen. Es macht eine win-win-Situation möglich.“

Das analoge Recht? Sozialer Faktor, Technologisierung und autonomes Einkaufen. Kann all das unter einen Hut gebracht werden? Moderator Berger fragt nach dem Recht auf ein analoges Leben der älteren Gesellschaft. Kiennast: „Es ist ein Vorurteil, dass ältere Menschen nicht mit Technologien umgehen können. Auch SB-Kassen gibt es bereits an vielen Stellen und sie werden gut angenommen. Und bei Hybrid-Märkten wird die Bedienung nicht ausgeschlossen, sondern durch autonome Möglichkeiten ergänzt.“

Der Adeg-Obmann betont außerdem, dass ältere Menschen „nur unter den Augen der Jungen nicht digital agil“ seien. Sie haben sehr wohl ihre Mobiltelefone, kennen sich mehr mit den Technologien aus, als viele denken. Leitner stimmt ein: „Sie nehmen sich die Zeit, sich mit dem System vertraut zu machen. Wenn sie es erstmal kennen, läuft alles problemlos. Wir haben sogar eine Studie in einem Edeka-Markt dazu gemacht. Die ältere Kundschaft kam so-

gar lieber nach Ladenschluss in den Markt – da haben sie ihre Ruhe.“

Kastner stimmt ein: „Die Wahlfreiheit ist wichtig. Bei Hybrid-Märkten kann gewählt werden, ob man lieber seine Ruhe oder Bedienung möchte. Bei unseren Kaufleuten bleibt das Miteinander ein wertvoller Faktor. Wir haben einiges ausprobiert und die Mischung funktioniert wunderbar.“

Aber wie sieht die Zukunft aus? Wie steht es um die Anfragen auf Umbauten zu Hybrid-Märkten? Der eccovia-Geschäftsführer zeigt sich zufrieden mit seinen Zahlen: „Wir haben sehr viele Anfragen. Demnächst bauen wir einen 2.000 Quadratmeter großen Markt um.“ Heuer stünden außerdem noch bis zu 50 Stück Umbauten in der Pipeline.

„Die soziale Komponente ist nach wie vor sehr wichtig in den Märkten.“

MAG. JULIUS KIENAST
KIENAST GESCHÄFTSFÜHRER

Auch die Kaufleute-Chefs arbeiten an einer sukzessiven Einführung. Kiennast etwa stellt bereits drei Hybrid-Märkte – bald sollen drei bis fünf weitere folgen. Kastner will bis zu 50 Prozent seiner Kaufleute-Standorte kurzfristig umstellen und Adeq: „Einige Projekte sind da bereits am Laufen. Wir gehen das strukturiert an, bei größeren Betrieben braucht es ein wenig mehr Planung“, so Kovsca.

