

Kurzstudie zur Erlebnisvermittlung im Online-Handel



© TIM Caspary/pixelio.de

Emotionale Ansprache und Erlebnisse spielen im Handel in vielen Branchen eine große Rolle – stationär und online. So lautet das Ergebnis der Kurzstudie „Einkaufserlebnisse über alle Kanäle – Erfolgskriterien und Auswirkungen“, die das ECC Köln in Zusammenarbeit mit CoreMedia, IBM und T-Systems Multimedia Solutions. Entscheidend sei laut ECC Köln, über alle Kanäle hinweg ein einheitliches Einkaufserlebnis zu vermitteln. 81,2 Prozent der befragten Handelsunternehmen glauben, dass die Bedeutung der Erlebnisvermittlung in Online-Shops künftig zunehmen wird. Rund 48 Prozent der Befragten gehen sogar von einer starken Relevanzzunahme aus. Für die bereits umgesetzten Maßnahmen zur Erlebnisvermittlung geben sich die befragten Händler die Schulnote 2,4. Während rund 61 Prozent der Befragten die aktuelle Erlebnisumsetzung in ihrem Shop als sehr gut oder gut bewerten, sehen 39 Prozent noch deutlichen Handlungsbedarf. Neben der Differenzierung vom Wettbewerb haben die befragten Handelsunternehmen vor allem in Sachen Verweildauer und Kundenbindung bereits positive Erfahrungen mit erlebnisorientierten Funktionalitäten in ihrem Online-Shop gemacht. Rund die Hälfte der Befragten gab an, dass sie eine längere Verweildauer der Konsumenten im Online-Shop beobachten und knapp 49 Prozent der Händler verbucht eine gestiegene Kundenbindung bzw. Zahl der Wiederkäufe. ■

Weitere Informationen online:

<http://www.ecckoeln.de/Presse/pressemitteilung-detail/Einkaufserlebnis-%C3%BCber-alle-Kan%C3%A4le-hinweg%3A-H%C3%A4ndler-sehen-Handlungsbedarf>

Banken planen eigenes Online-Bezahlsystem



© Windorias/pixelio.de

Die deutsche Kreditwirtschaft plant ein eigenes Bezahlssystem für den Einkauf im Internet. Wie der Bundesverband deutscher Banken mitteilt, wollen die privaten gemeinsam mit den genossenschaftlichen Banken Ende 2015 ein neues institutsübergreifendes Online-Bezahlverfahren einführen. Für die technische Abwicklung haben die beteiligten Banken ein Gemeinschaftsunternehmen (Gesellschaft für Internet und mobile Zahlungen) gegründet. Beteiligt sind u.a. die Commerzbank und die comdirect bank, die Deutsche Bank und die Postbank, die Beteiligungsgesellschaft der privaten Banken unter Federführung der HypoVereinsbank sowie – stellvertretend für die Finanzgruppe der Volksbanken und Raiffeisenbanken – die genossenschaftlichen Zentralbanken DZ Bank und WGZ Bank. ■

Dubai und das Sultanat Oman“: Fachexkursion des HV NRW vom 31. Oktober bis 8. November



© Reisedienst Bartsch

Der Handelsverband Nordrhein-Westfalen bietet in diesem Jahr seinen Mitgliedern wieder eine Fachexkursion an. Vom 31. Oktober bis zum 8. November führt die Handelsreise nach Dubai und das Sultanat Oman. Dubai ist die Boomtown am Persischen Golf. Initiiert durch den Ölreichtum hat sich das kleine Emirat zum extravaganten Handels-, Wirtschafts- und Finanzzentrum des Nahen Ostens entwickelt. Neben luxuriösen Hotels entstanden hier gleichzeitig das höchste Haus, die größten Shopping-Malls und die größten künstlichen Inseln der Welt. Einen interessanten Kontrast zum extravaganten Dubai bietet das Sultanat Oman. Dort gibt es viele arabisch-orientalische Elemente in ihrer Ursprünglichkeit zu erleben. Zum Fachprogramm gehört ein Besuch der Chamber of Commerce & Industry in Dubai, ein Besuch der Dubai Mall mit über 1.200 Geschäften das zweitgrößte Einkaufszentrum der Welt und ein Fachgespräch mit einem Repräsentanten der Dubai Mall, ein Spaziergang über den Bur Dubai Souk am Dubai Creek mit seinem Textilmarkt, Gewürzmarkt, Goldmarkt, Teppichmarkt u.v.m., ein Fachbesuch im German Business Council in Abu Dhabi, ein Treffen mit Vertretern des GeBCAD und ein Vortrag über die deutsch-emiratischen Wirtschaftsbeziehungen. Der Reisepreis inklusive aller Leistungen (Flug mit Emirates ab/bis Düsseldorf, Hotelunterkunft, Fachprogramm u.v.m.) beträgt 2.395 Euro pro Person im Doppelzimmer. Alle Informationen zum kompletten Reiseprogramm, Leistungen sowie zur Anmeldung erhalten Sie beim Handelsverband NRW unter Telefon 0211/4 98 06-32 oder per E-Mail an m.tups@hv-nrw.de. ■

Rücklastschriften? Schnelle Hilfe und exklusive Preisvorteile für Handelsverbandsmitglieder



© SCHUFA

Ab sofort profitieren Mitglieder von einer neuen Kooperation zwischen dem Handelsverband Nordrhein-Westfalen und der SCHUFA: Sie können den SCHUFA-Adfinder zu vergünstigten Konditionen erhalten. Mit dem SCHUFA-Adfinder bietet die SCHUFA Einzelhändlern eine schnelle und einfache Lösung bei Rücklastschriften im elektronischen Zahlungsverkehr an. Das elektronische Lastschriftverfahren bietet zwar viele Vorteile, allerdings werden dabei weder die Kontodaten des Kunden überprüft, noch erfolgt eine Zahlungsgarantie. Um entstandene Rücklastschriften zu bearbeiten und den Kontakt mit den Kontoinhabern aufnehmen zu können, benötigen Handelsunternehmen oder beauftragte Dienstleister die zu den Kontodaten passenden Namens- und Adressdaten. Hierbei hilft der SCHUFA-Adfinder: Die SCHUFA gleicht die vom Händler gelieferten Daten mit denen im SCHUFA-Datenbestand gespeicherten Girokonto-Informationen ab und liefert Name und Adresse des möglichen Kontoinhabers. Voraussetzungen sind unter anderem, dass die Daten des Schuldners bei der SCHUFA gespeichert sind und dem Konto eindeutig zugeordnet werden können. Eine entsprechende Anfrage kann unabhängig von Öffnungs- und Geschäftszeiten rund um die Uhr ganz einfach über einen gängigen Web-Browser gestellt werden. Die Vergünstigungen im Überblick: Mitglieder des Handelsverbandes NRW erhalten bei der einmalig zu zahlenden Registrierungsgebühr eine Vergünstigung von **50 Prozent** und zahlen nur 50 statt 100 Euro. Zudem sparen Sie bei der jährlichen Grundgebühr **50 Prozent**: Statt 100 Euro pro Jahr werden nur 50 Euro berechnet. Außerdem wird die jährliche Grundgebühr erstmalig im ersten vollen Kalenderjahr der Vertragslaufzeit fällig. Ein weiterer Vorteil: Pro Treffer werden nur 12,50 statt 15 Euro berechnet, was einer Ersparnis von **mehr als 15 Prozent** entspricht. Weitere Informationen über den SCHUFA-Adfinder sowie die Vorteile für Mitglieder des Handelsverbandes finden Sie im [Überblick online](#) oder erhalten Sie direkt bei der SCHUFA Holding AG, Telefon 0611/9278-565, sowie per E-Mail an handel@schufa.de. ■

Aktuelle Informationen über die steuerlichen Anforderungen an Registrierkassen



© Alexander Klaus/pixelio.de

Welche steuerlichen Anforderungen an Registrierkassen gelten, erfahren Mitglieder des Handelsverbandes in einer aktuellen Sonderinfo. Registrierkassen müssen handels- und steuerrechtlichen Ordnungsvorschriften gerecht werden. Insbesondere für das Finanzamt ist es von Bedeutung, dass die Kasse Erlöse vollständig und möglichst detailliert aufzeichnet. Jahrelang ist die Finanzverwaltung beim Thema Registrierkasse eher großzügig verfahren. Damit ist seit einiger Zeit Schluss. Die Finanzverwaltung setzt die Vorschriften verstärkt durch. Registrierkassen sind Prüfungsschwerpunkt und dies aus Finanzverwaltungssicht durchaus mit beachtlichem Erfolg: 95 Prozent der Kassenprüfungen werden beanstandet. Das zeigt, dass die Kassennutzer das Thema unbedingt ernst nehmen sollten. In einem aktualisierten Informationsschreiben informiert der Handelsverband über die steuerlichen Anforderungen an elektronische Registrierkassen. Mitglieder des Verbandes können dies kostenlos per E-Mail an drescher@hv-nrw.de anfordern. ■

Erlebnis und Service im (Online-) Handel: Mitgliederrabatt für das ECC-Forum in Köln



© ECC Köln

Kaum ein Thema prägt den Handel derzeit so wie die kanalübergreifende und -unabhängige Interaktion mit dem Kunden. Der Kunde erwartet bereits jetzt vom Handel kanalübergreifende Serviceleistungen und emotionale Themenwelten. Vor dem Hintergrund stellt das ECC Köln im Rahmen des 27. ECCForums am 21. April 2015 im Geißbockheim (Clubhaus des 1. FC Köln) das Thema „Erlebnis und Service im (Online-)Handel“ in den Fokus. Als Mitglied des Handelsverbandes Nordrhein-Westfalen können Sie an diesem Tag von Vorzugskonditionen profitieren: Sie erhalten bei der Anmeldung einen Rabatt in Höhe von 25 Prozent. Wenn Sie an dem Angebot interessiert sind, schreiben Sie uns eine E-Mail an drescher@hv-nrw.de und Sie erhalten einen entsprechenden Code per E-Mail. ■

Weitere Informationen im Internet unter:

www.eccforum.de

eCommerce und Multichannel-Handel

Alle Informationen zu den Workshops für Einzelhändler finden Sie auf der [Internetseite des HV NRW](#).



Handelsverband
Nordrhein-Westfalen

newsletter

VERANSTALTUNGS-TIPPS

100 Prozent
der Teilnehmer empfehlen
die Workshops
uneingeschränkt weiter

Seite 3 | 7. April 2015

eCommerce und Multichannel-Handel: Veranstaltungsreihe 2015

Der Rheinische Einzelhandels- und Dienstleistungsverband bietet für den Bereich eCommerce und Multichannel-Handel ein umfangreiches Veranstaltungsprogramm an. Veranstaltungsort für alle Workshops: REHDV-Hauptgeschäftsstelle Düsseldorf, Kaiserstraße 42a. Eine komplette Übersicht der Workshops, Schulungen und Vorträge sowie die Möglichkeit zur Anmeldung erhalten Sie per E-Mail an: drescher@hv-nrw.de sowie auf der [Internetseite des HV NRW](#). ■

21. April | 10-12 Uhr | Social Media: „Weg vom Kanal – hin zum Kunden!“

[Workshop | Referent: J. Christoph Ziegler] In dem Workshop steht die eigene Präsenz in sozialen Netzwerken im Mittelpunkt. Dazu werden die verschiedenen Social-Media-Kanäle vorgestellt und aufgezeigt, welche Netzwerke für Ihr Unternehmen relevant sind und warum. Der Referent legt dabei großen Wert auf die Sicht des Kunden und darauf, warum Ihr Kunde das Wichtigste für Ihr Unternehmen ist. Zur besseren unternehmerischen Planung wird zudem erläutert, wie viel Zeit Sie für die Arbeit im Social Web einplanen sollten und mit welchen Zeiträumen Sie rechnen müssen, bis sich die Präsenz in sozialen Netzwerken positiv auszahlt. Teilnehmerzahl: mindestens 10. Kosten*: 39 Euro.

28. April 2015 | 10-12 Uhr | Zahlungsverfahren im eCommerce

[Workshop | Referent: Ralf Hochhardt] Zahlungsverfahren sind mehr als nur technische Lösungen zur Abwicklung von Geldtransfers. Die Entscheidung, welches Zahlungsverfahren im eigenen Online-Shop zum Einsatz kommen soll, ist auch eine strategische Entscheidung, die u.a. Einfluss auf die Neukundengewinnung hat. Der Workshop zeigt verschiedene Möglichkeiten auf. Teilnehmerzahl: mindestens 10. Kosten*: 39 Euro.

29. April 2015 | 12-14 Uhr | Business Lunch Internetrecht – Fokus: Social Media

[Workshop | Referent: Frank Holland] Soziale Medien sind zu einem wichtigen Kanal geworden, um mit Kunden und Kundinnen in Kontakt zu treten, deren Interessen und Bedürfnisse besser kennenzulernen und sich einen persönlicheren Weg der Kundenkommunikation aufzubauen. Beachtet werden müssen dabei jedoch auch Urheberrecht, Abmahnungsfällen und Impressumspflichten. Teilnehmerzahl: mindestens 10. Kosten*: 39 Euro.

5. Mai 2015 | 10-14 Uhr | Stolperfallen im eCommerce

[Workshop | Referenten: Ralf Hochhardt und Frank Holland] Was die Betreiber von Online-Shops berücksichtigen müssen, damit weder sie noch die Kunden ins Straucheln geraten, zeigt dieser Workshop auf. REHDV-Jurist Frank Holland widmet sich rechtlichen Aspekten, Ralf Hochhardt zeigt technische Problemstellen und verkaufpsychologische Fragestellungen auf. Teilnehmerzahl: mindestens 10. Kosten*: 59 Euro..

6. Mai 2015 | 10-14 Uhr | Ein Shop, der von alleine läuft

[Workshop | Referenten: Hartmut Gose, Alex Moll] Der Workshop bietet einen Überblick von der Einrichtung eines Shops, der automatischen Bestellübernahme in ein ERP-System, den Abgleich der Zahlungssysteme (Vorkasse etc.), die Bereitstellung der Waren im Lager (Kommissionierung) bis zum Paket incl. Rücksendeaufkleber. Dabei werden auch Möglichkeiten aufgezeigt, alle Leistungen an ein Integrationsunternehmen auszulagern und sich selbst auf das Kaufen und Verkaufen zu konzentrieren. Teilnehmerzahl: mindestens 10. Kosten*: 59 Euro.

19. Mai | 10-14 Uhr | SEO/SEM: Suchmaschinenoptimierung und -Marketing

[Workshop | Referent: Björn Musiol] Damit ihre Homepage oder ihr Online-Shop als effektives Werbemedium genutzt werden kann, gilt es die Auffindbarkeit in Suchmaschinen zu verbessern. Dabei bieten sowohl die OnPage-Optimierung, also die suchmaschinenoptimierte Verbesserung ihrer Seite, als auch die Off-Page-Optimierung ein Bündel an Möglichkeiten. Teilnehmerzahl: mindestens 10. Kosten*: 59 Euro.

[*Mitglieder im Einzelhandelsverband zahlen bei gleichzeitiger Buchung von drei Veranstaltungen einmalig den Paketpreis von 99 Euro.]

Der Handel

Alles fürs Leben

Handelsverband Nordrhein-Westfalen (HV NRW) | Kaiserstraße 42a | 40479 Düsseldorf | Tel.: 0211/498060 | Fax: 0211/4980620 | E-Mail: info@hv-nrw.de | Präsident: Michael Radau; Hauptgeschäftsführer: Dr. Peter Achten | Vereinsregister AG Düsseldorf VR 3200 | Redaktion: Miriam Drescher, Tel.: 0211/4980625 oder Fax 0211/4980620 oder E-Mail: drescher@hv-nrw.de. Die in diesem Newsletter enthaltenen Angaben dienen ausschließlich Ihrer Information: Für die enthaltenen Informationen sowie deren Nutzung übernimmt der HV NRW keine Gewährleistung und keine Haftung.



www.twitter.com/hvnrw