

# Beratungsklau

**Die Beratung wird im stationären Geschäft eingeholt, das Produkt über das Internet erworben – der Beratungsklau ist ein ärgerliches Phänomen für jeden stationären Händler. Eine mögliche Lösung: Medien am PoS.**

*Herr Vogt, Showrooming oder Beratungsklau ist ein brisantes Thema im Spielwarenhandel, das aus dem Online-Handel geboren wurde. Wie können sich die Händler dagegen behaupten?*

Unbestritten ist: Der stationäre Handel muß Umsätze an den Online-Handel abgeben und wird das sicherlich auch noch weiter tun. So schmerzhaft das ist, aber Jammern oder den Kopf in den Sand zu stecken nützt nichts. Man muss sich dem Showrooming offensiv und aktiv stellen. Und neueste Untersuchungen zeigen, dass für den stationären Handel sogar Chancen in diesem Nutzerverhalten liegen. Beispielsweise durch eine klare PoS-Medienstrategie. Konsumenten suchen beim Showrooming nicht unbedingt nach dem günstigsten Preis, sondern primär nach einer Bestätigung, dieses konkrete Produkt zu kaufen. Diese Kauf-Verifikation wird maßgeblich durch gute Produktinformationen wie Videos vorgenommen. Der stationäre Handel muss genau in diesem Moment dem Nutzer kaufrelevante Informationen zur Verfügung stellen. Das bewegte Bild garantiert dabei eine hohe Aufmerksamkeit. Laut einer aktuellen Studie (Trendanalyse Digital-Out-Of-Home) sind bereits Dreiviertel der Bevölkerung mit Werbung auf digitalen Screens im öffentlichen Raum vertraut und nehmen diese stärker wahr als statische Werbung.

*Welchen Nutzen ziehen zum einen die Endkunden, zum anderen die Händler und Industrie aus Ihren PoS-Lösungen?*

Die Endkunden erhalten zusätzliche, aktuelle Informationen, über die Produkte, die sie gerade interessieren. Diese visuelle und akustische Information haftet beim Kunden stärker als nur das gesprochene Wort in einem Verkaufsgespräch. Das Verkaufspersonal des Handels wird entlastet und das Verkaufsgespräch positiv vorbereitet und beeinflusst. Und die Industrie, die ja die medialen Details vorbereitet, stellt sicher, dass die besten Argumente für das Produkt – vom Hersteller oder der Agentur erarbeitet – zum Kunden kommen. Die virtuelle Vergrößerung der Ladenfläche, die Nutzung des Aufmerksamkeitspotenzials von bewegtem Bild, die Integration in umfassende Channel-Strategien sowie die Funktion als perfekter Kundenberater gegen die Negativauswirkungen von Showrooming – qualifizierte PoS-Medien gehören auch in Zukunft zweifelsohne zu den wichtigsten Elementen erfolgreichen Handelsmarketings.

*Welche PoS-Medien können bei Ihnen gemietet werden? Eignet sich jedes Medium für jeden Händler?*

Nicht alle PoS-Medien eignen sich für den kurzfristigen Mieteinsatz. Dies sind in erster Linie die Bildschirme, die linear Produktfilme wiedergeben. Geräte für aufwändigere

Programme wie interaktive Präsentationen und Apps werden in aller Regel für längere Einsätze vom Handel, vor allem aber vom Hersteller angeschafft und dem Handel zur Verfügung gestellt. Das Mieten von Permaplay PoS-Medien stellt eine hervorragende Möglichkeit dar, saisonale Höhepunkte am PoS möglichst optimal zu nutzen. Das funktioniert bei uns sehr zeitschonend für unsere Kunden – durch maximalen Service.

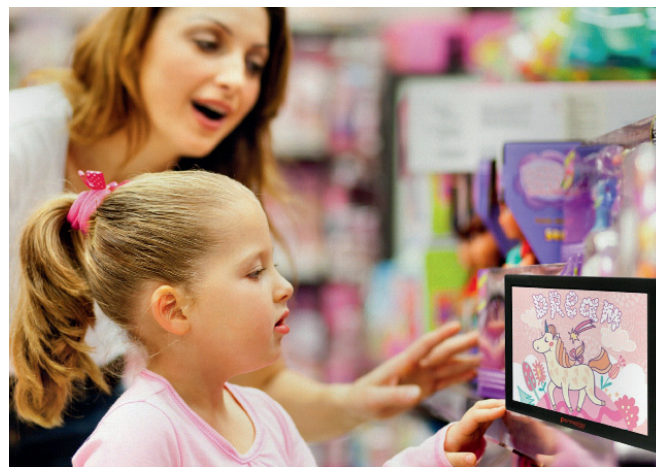
*Online vs. Stationär: Was glauben Sie erwartet uns in Zukunft beim Thema Handel?*

Drei von vier Kunden, so die neue Studie des Handelsverbands HDE „Trends im Handel 2015“, ist es auch in Zukunft wichtig, im Laden einkaufen zu können. Auf der anderen Seite steigt der Onlinehandel deutlich an. Der Königsweg: Beides zu verknüpfen und die Attraktivität des PoS zu erhöhen. Den stationären Handel mit Mehrwerten ausstatten – das ist einer der wichtigsten Handelstrends 2017.

Dazu gehört vor allem der Fokus auf eine noch bessere Beratungs- und Servicequalität. Die perfekte Schnittstelle zwischen Online-Infos und Ladengeschäft sind Permaplay PoS Tablets, die den Verkaufsberater noch kompetenter und abschluss-effektiver im Kundengespräch machen. Informationen über einzelne Produkte, Verfügbarkeiten, Lieferzeiten, Varianten, Preise und vieles mehr können direkt im Beisein des Kunden abgerufen und selbstverständlich sofort bestellt werden. So bietet der Handelspartner dem Kunden nicht nur umfangreiche Informationen, sondern auch starke visuelle Erlebnisse. Permaplay bietet zahlreiche unterschiedliche Tablet-Modelle, die für den Einsatz am PoS entwickelt und produziert werden.

Wir sind auf Grund unserer bisherigen Erfahrungen und den Ergebnissen einschlägiger Studien fest davon überzeugt, dass Video/Multimedia und da ganz speziell Tablets eine ganz neue Beratungs- und Servicequalität an den PoS bringen. Das motiviert die Verkäufer, erweitert das Sortiment des Händlers und pusht generell die Umsätze.

[www.permaplay.de](http://www.permaplay.de)



**Werner Vogt erklärt, wie PoS Medien den Beratungsklau stoppen**  
Werner Vogt explains, how PoS media stop the showrooming

# Showrooming

**The consultation is made in the stationary shop, the product is bought over the internet – showrooming is an upsetting phenomenon for every stationary retailer. A possible solution: media at the PoS.**

*Mr. Vogt, showrooming or advice theft is a hot topic in the toy trade, which is closely associated with trading online. How can retailers hold their ground?*

There is no question: Local retail is losing sales to online dealers and this trend will certainly continue. Painful as this may be, lamenting or refusing to face certain facts simply does not help. One has to face showrooming head on and actively. Recent studies show that this user behavior even entails

space, the utilization of the eye-catching potential of moving images, the integration into comprehensive channel strategies, and the function as a perfect customer consultant to fight the adverse effects of showrooming – qualified POS media will be, without a doubt, among the most important elements of successful retail marketing in the future.

*Which PoS media can be rented from you? Is any medium suitable for any retailer?*

Not all PoS media are suitable for short-term rental use. These are primarily screens that present product films in a linear fashion. Devices for more complex programs such as interactive presentations and apps are usually provided for longer applications in the retail business; typically, they are purchased by the manufacturer and made available to the retailer. Renting Permaplay PoS media is an excellent way to profit most from the seasonal highlights at the PoS. And this approach saves a lot of time for our customers – through maximum service.

*Online vs. stationary: What do you think awaits us in the future when it comes to the retail business?*

Three out of four customers, according to the new study by the trade association HDE „Trends in Trade 2015“, believe that in the future they will still go shopping in the store. On the other hand, online trading is growing significantly – although at very different rates in different lines of business. The royal road: To link both and increase the attractiveness of the PoS. Providing the stationary trade with added value – that is one of the major trade trends in 2017. The primary focus is on improving customer support and service quality. Permaplay PoS tablets are the perfect interface between online information and retail store; they support sales consultants competently and help to close a deal effectively during a meeting with the customer. Information on individual products, availability, delivery times, variants, prices and much more can be accessed directly in the presence of the customer and, of course, products can be ordered immediately. This means, the retailer provides the customer not just with detailed information, but with a strong visual experience as well. Permaplay offers a number of different tablet models all of which are developed and manufactured together with Permaplay for use at the PoS. Based on our experience to date and the results of relevant studies, we are very confident that tablets will bring a whole new quality standard in customer consultation and service to the PoS. This motivates the seller, extends the retailer's range of products and promotes sales overall.

[www.permaplay.de](http://www.permaplay.de)