

Die Kassenzone im Einzelhandel

Schnittstelle zwischen Kunde und Unternehmen.

Kundenbindung erhöhen, Kapazitäten erweitern und Kosten reduzieren.

„Warteschlangen an der Kasse nerven und kosten den Handel Geld.“ so titelte das Handelsblatt (Nr. 75 2009). Diese provokante Anspielung auf die Zustände an deutschen Kassen besitzt einen wahren Kern. Kurze Warteschlangen, flüssige und genaue Scann- und Kassierabläufe und freundliches Personal sucht man als Kunde oft vergebens. Dabei ist es die Kasse, die dem Unternehmer die Möglichkeit gibt einen persönlichen Kontakt zum Kunden herzustellen. Durch eine effiziente Steuerung der Abläufe an der Kasse kann die Kundenbindung erhöht, Warteschlangen verkürzt und Personalkosten gesenkt werden.



Zahlen aus der Kassenzone (Quelle Kassenbarometer 2009)

Blickkontakt / Begrüßung¹⁾

Kein Blickkontakt zum Kunden

31%

Keine Begrüßung des Kunden

13%

Länge der Kassenschlangen²⁾

Gesamter LEH: 3,09

Vollsortimenter: 2,81

Discounter: 3,34

Der Kassenprozess in Minuten³⁾

00:29

Ø Kassierzeit

00:25

Ø Scannzeit

02:09

Ø Wartezeit

Effiziente Kassenprozesse als Wettbewerbsfaktor

Die Kasse ist eine der wichtigsten Funktionen in Supermärkten. Die Waren des Kunden müssen exakt erfasst und anschließend bezahlt werden. Wie dies geschieht unterscheidet erfolgreiche von weniger erfolgreichen Unternehmen. Freundlichkeit, Genauigkeit und schnelle, reibungslose Scann- und Kassiervorgänge haben einen großen Einfluss auf den Umsatz, die Inventuren und die Personalkosten.

Ihr Vorteil durch eMATRIX:

Mehr Umsatz durch engere Kundenbindung

Wo geht der Kunde einkaufen, wenn sich Produkte, Preise und Einrichtungen von Filialen kaum unterscheiden? Kunden gehen dort einkaufen, wo sie sich wohl fühlen und freundlich behandelt werden. Somit ist es wichtig einen persönlichen Kontakt zwischen Kunde und Unternehmen aufzubauen. Und da jeder Einkauf an der Kasse endet, muss hier die Gelegenheit genutzt werden, sich vom Mitbewerber zu unterscheiden. Freundlichkeit leben, Vertrauen aufbauen und Serviceversprechen einlösen ist gefragt.

Aktuelle Untersuchungen von eMATRIX zeigen, wie sträflich die Möglichkeit einen positiven und freundlichen Eindruck zu hinterlassen vernachlässigt wird. 13% aller Kunden werden nicht begrüßt und zu 31 % wird kein Blickkontakt hergestellt⁴⁾.

Unterscheiden Sie sich im Wettbewerb durch freundliches Personal und geben Sie Ihren Kunden einen guten Grund zu Stammkunden zu werden - ohne teure Werbemaßnahmen, aber nachhaltig und effizient. Wir zeigen Ihnen wie.

1) Bezugsgröße ist der gesamte LEH

2) Kassenschlangen aus Sicht des Kunden, der sich als nächstes anstellt. Aus Sicht der Kassierkraft müssen die Zahlen um 1 erhöht werden.

3) Durchschnittliche Zeit im Kassenprozess aufgeteilt nach den jeweiligen Abschnitten (warten, scannen & kassieren), gesamter LEH

4) Weitere Details finden sich in der Studie Kassenbarometer 2009 und unter www.kassenbarometer.de

Ihr Vorteil durch eMATRIX:

Weniger Inventurverluste durch bessere Kassenarbeit

Inventuren werden maßgeblich durch die Genauigkeit des Kassenspersonals beeinflusst. Wird der Einkaufswagen kontrolliert? Werden Obst und Gemüseartikel richtig erfasst? Gut ausgebildetes Personal ist die Basis für geringe Inventurverluste. Wir helfen Ihnen.

Ihr Vorteil durch eMATRIX:

Geringere Personalkosten durch höhere Geschwindigkeit

Die Personalkosten sind im Einzelhandel von entscheidender Bedeutung für das Betriebsergebnis. Es gibt viele Ansätze um hier zu sparen. So werden zum Beispiel geringfügig Beschäftigte vermehrt eingesetzt und externe Dienstleister übernehmen Arbeiten wie z. B. das Auffüllen von Ware oder die Durchführung der Inventuren. Ein aus unserer Sicht viel wichtigere Aspekt ist jedoch das eigene Personal durch eine Steigerung der Qualität der Arbeit effizienter zu machen. Arbeiten können so schneller erledigt werden und sinkende Fehlerquoten reduzieren Nacharbeiten.

Durch gut ausgebildete Mitarbeiter, die schnell und zuverlässig Ihre Kassen bedienen, können Sie die Wartezeiten für Kunden verkürzen und die Personalkosten langfristig senken. Schnelle Kassenprozesse ermöglichen es mehr Kunden je Stunde zu bedienen. So gewinnt die gesamte Filiale Zeit, die für andere Tätigkeiten Zeit z.B. Pflege des Ladenbildes, Auffüllen von Ware usw. eingesetzt werden kann. Senken Sie Ihre Personalkosten. Wir helfen Ihnen.

Fazit

Wir können belegen, dass eine konsequente Investition in effiziente Kassenprozesse erhebliche Geschwindigkeitsvorteile bringt. Solange sich im Handel bei gleichen Geschäftsmodellen z.B. Produktivitätsunterschiede von 18% zeigen gibt es zahlreiche Anknüpfungspunkte für mehr Effizienz.

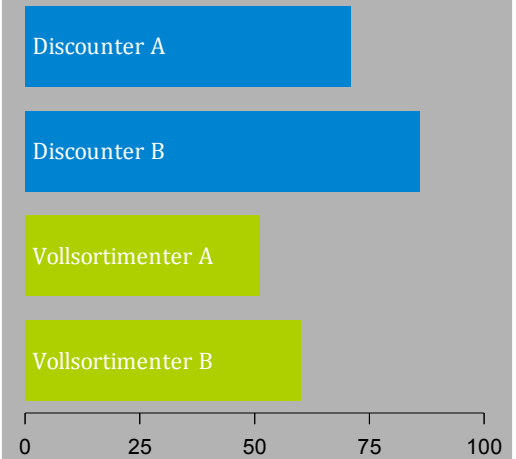
Ist nun aber eine schnelle Kasse nicht auch automatisch unfreundlicher? Das Gegenteil ist der Fall. Hohe Geschwindigkeit, gute Inventuren gehen mit hohen Freundlichkeitswerten einher.

Warum? Weil gutes Personal, die Einbindung des Kunden in den Kassenprozess und die richtige Kassenhardware die entscheidenden Stellgrößen sind. Es gilt diese ganzheitlich aufeinander abzustimmen, um die Kundenbindung zu heben, die Personalkosten zu senken und Ihre Kapazitäten zu erweitern. Hier liegt unsere Kernkompetenz.

Als Pionier des effizienten Kassenmanagements helfen wir Ihnen Ihre Kassenprozesse zu messen, zu analysieren und zu optimieren. Wir entwickeln im Dialog mit Ihnen maßgeschneiderte Prozesse, die auf Ihr Geschäftsmodell abgestimmt sind.

Zahlen aus der Kassenzone (Quelle: Kassenbarometer 2009)

Kunden je Stunde¹⁾



1) Kunden die pro Kassenstunde bedient werden können (bei gleichem Warenkorb)



Rufen Sie uns an

Ihr Ansprechpartner
Herr Odilo Heitzig
Telefon: 0049-211 26026 89
E-Mail: oh@effizienzmatrix.com

Weitere Informationen:
www.effizienzmatrix.com