

Kunden lieben es: Ewiges Shoppen, prompte Lieferung

Zimmerpflanze per Mausklick...

Neuer Player Amazon Fresh: Übertragung auf Pflanzen nur eine Frage der Zeit

„Geschäfte sind Mittelalter. Sie wurden nur gebaut, weil es kein Internet gab.“ – Geht es nach dem Zalando-Gründer Oliver Samwer stellt sich eher die Frage: Brauche ich überhaupt noch ein stationäres Gartencenter? Doch selbst wenn die Versuchung nach Onlineumsätzen auf dem wachsenden Onlinemarkt für Garten- und DIY-Artikel groß ist, so ist der eigene Internet-Shop stark risikobehaftet und nicht für jeden Gartencenterbetreiber lohnenswert.

Der Aufwand für die Erstellung und die Retourenabwicklung wird häufig unterschätzt

Auf den ersten Blick ist ein zusätzlicher Onlineshop dank Baukastensystemen diverser Anbieter in kurzer Zeit und mit überschaubarem Aufwand erstellt. Die Produkte sind vorhanden, das Vertriebsgebiet wird auf einen Schlag massiv erweitert. Doch: Ein professioneller und marktauglicher Onlineshop verlangt mehr. So muss man als „Schöpfer“ des Onlineshops am besten Grafiker, Programmierer, Einkäufer, Redakteur, Fotograf,

Systemadministrator, Rechtswissenschaftler, Online-Marketingprofi, Verpacker, Categorymanager und Servicemitarbeiter in einem sein. Oder man kauft Dienstleister für all diese Tätigkeiten teuer ein.

Viele Warengruppen eignen sich nur bedingt für den Onlinehandel

Darüber hinaus hat der Onlinehandel gegenüber dem stationären Handel einen weiteren, wesentlichen Nachteil: Pflanzen können nicht angefasst, beschnuppert oder mehrdimensional betrachtet werden. Somit kaufen die Kunden nur auf Basis von Beispiel-Produktbildern und Produktbeschreibungen. Bei manchen Artikeln, wie zum Beispiel Gartenschere, mag dies kaum ein Hindernisgrund für den Onlinekauf sein. Bei anderen, vor allem Lebendem Grün, spielt das konkrete und emotionale Erleben der Ware eine größere Rolle und stellt somit einen Hinderungsgrund für den Onlinekauf dar. Oder schlimmer noch: Einen Retourengrund,



...uuuuund plötzlich fährt da diese Hand aus dem Laptop – und die Bestellung ist da

Illustration: Carsten Bittner

wenn die Ware nicht die Erwartungen erfüllt. Denn eine Retourenabwicklung ist aus Unternehmenssicht ein Zeit- und Kostenfresser, der selbst gut kalkulierte Margen ruinieren kann.

Die steigende Bequemlichkeit vieler Kunden spricht für den Aufbau eines Onlineshops

Zunehmend mehr Verbraucher stören sich an Ladenöffnungszeiten, die ein zeitlich flexibles Einkaufserlebnis einschränken. Online kann der Kunde 24 Stunden jeden Tag einkaufen und die Lieferzeiten werden immer kürzer. Amazon setzt immer neue Branchenstandards und liegt mit in-

zwischen 60 Minuten in Ballungszentren häufig unterhalb der Selbstbeschaffungszeit der Kunden. Mit Amazon Fresh sammeln der Online-Primus seit Mai 2017 Erfahrungen mit Frischelogistik und dem Onlineverkauf von Obst und Gemüse. Die Übertragung auf Pflanzen und die kundenseitige Akzeptanz einer Online-Bestellung ist daher nur eine Frage der Zeit.

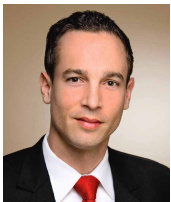
Online-Kooperationen als mögliche Lösung für kleine und mittelgroße Gartencenter

Aufgrund der hohen und vielschichtigen Aufwendungen, die für den Aufbau und das Betreiben

des eigenen Onlineshops notwendig sind, kann es sinnvoll sein, diese auf mehrere Schultern zu verteilen und mit Partnern aus Verbänden, Verbundgruppen oder Einkaufsgemeinschaften zu kooperieren. Wer hinter dem Onlineauftritt steckt (Verband, Verbundgruppe, Einkaufsgemeinschaft o. ä.), ist dem Großteil der Kunden relativ gleichgültig, solange der Preis stimmt. Denn auch für Gartencenterprodukte gilt: Für den Online-Einkäufer steht neben der großen Auswahl und der bequemen Lieferung fast immer der günstige Preis an erster Stelle.

Dr. Johannes Berentzen,
Wieselhuber & Partner

Der Autor



Dr. Johannes B. Berentzen hat an der Universität Münster BWL studiert. In seiner Doktorarbeit am Marketing

Center Münster befasste er sich mit dem Management von Handelsmarken. Seit 2010 ist er bei Dr. Wieselhuber & Partner tätig und berät Hersteller und Händler in den Bereichen Strategie, Marketing, Vertrieb und Controlling.