

Drei Fragen an



Drei Studentinnen der Uni Freiburg, die sich trotz Ferien fleissig hinter ihre Bücher setzen.

I Was bringt Euch während der Semesterferien in die Bibliothek?

Wir sind hier, weil wir für unsere Nachholprüfungen lernen müssen. Diese finden Ende August statt und sind unsere letzte Möglichkeit für eine Laufbahn im Bereich der Humanmedizin. Sollten wir diesen Prüfungsblock nicht bestehen, so wären wir schweizweit für den Studiengang gesperrt. Von daher rührt wohl auch die Motivation.

Die Bibliothek erweist sich als geeignetster Ort, um seriös an die Sache heranzugehen und konzentriert zu lernen. Das klappt zu Hause leider nicht. Seit Anfang August heisst es also fleissig lernen, womit auch der tägliche Gang in die Bibliothek zum Muss wird.

II Wie wird die vorlesungsfreie Zeit genutzt, und wie wichtig ist sie?

Eine gelegentliche Pause vom Studium ist unabdingbar. In diesem Jahr fiel sie für uns zwar etwas kürzer aus, dennoch haben wir uns den Juli freigenommen, um uns mit Dingen zu beschäftigen, für die während des Semesters nicht so viel Zeit bleibt. Mit den Prüfungen im Hinterkopf fällt es aber schwer, richtig abzuschalten.

III Was sind Eure Erwartungen an das kommende Semester?

Die Organisation ist unter Studenten und Studentinnen des Öfteren ein Thema. Das Ziel wäre es, unnötigen Stress zu vermeiden und die Dinge beim nächsten Mal von Anfang an richtig zu erledigen. Das Ganze setzt gewiss ein positives Prüfungsergebnis voraus.

Alica Wenger

Online-Handel setzt die Läden unter Druck

Wo kaufen junge Kunden lieber ein, im Internet oder im Laden? «Typisch jung»-Reporter Oliver Hirt hat bei drei Studierenden und der Swiss Retail Federation nachgefragt.

Oliver Hirt

Anne-Sophie Schweizer, 25, Zürich

Im Internet kaufe ich mehr ein als im Laden. Es gibt eine riesige Auswahl und mir werden ähnliche passende Produkte vorgeschlagen. Da habe ich alles auf einen Blick und muss nicht noch in einem anderen Laden vorbeigehen.

Toll finde ich zum Beispiel bei Zalando, dass es keine Lieferkosten gibt und die Website super ist. Von den Produkten gibt es Bilder in hoher Qualität, auf denen man das Model von allen Seiten sieht. Manchmal gibt es sogar Videos. Und wenn ein Produkt nicht an Lager ist, kann man sich benachrichtigen lassen,

«Wenn im Laden eine Grösse fehlt, dauert es immer sehr lange, bis man eine genaue Auskunft bekommt. Das muss schneller gehen.»

Anne-Sophie Schweizer
Studentin

sobald es zurück ist. Das ist alles sehr praktisch.

Wenn im Laden eine Grösse fehlt, dauert es immer sehr lange, bis man eine genaue Auskunft bekommt. Das muss schneller gehen. Und bei der Beratung ist es wichtig, dass die Mitarbeitenden die Produkte auch kennen.

Marino Kilchhofer, 26, Diemerswil BE

Ich kaufe meine Kleidung online und im Laden. Brauche ich etwas dringend, dann kaufe ich es im Laden ein, sonst eher im Internet. Man muss nur in ein (virtuelles) Geschäft und hat eine Riesenauswahl, und man muss nicht in zehn verschiedenen Läden vorbeigehen.

Für Leute, die etwas schwierige Grössen haben, ist es, glaube ich, einfacher, online zu bestellen. Im Laden ist der Frust sicher grösser, wenn etwas nicht passt. Bei meiner letzten Bestellung habe ich nicht einmal das Haus verlassen; es



OVS, der Nachfolger von Vögele, musste dichtmachen: Immer mehr Leute kaufen ihre Kleider online und nicht in einem Laden.

Bild Keystone/af

passte nicht, also habe ich das Päckli wieder in den Briefkasten gelegt. Am nächsten Morgen war es bereits wieder weg.

Der Kundenservice ist im Laden sicher besser, bei manchen Online-Shops ist das eher schwierig. Wollen die Läden aber den Anschluss nicht verlieren, werden sie wohl ein Online-Angebot aufbauen müssen.

Olivier Fischer, 28, Marly

Ich kaufe zu 90 Prozent im Laden ein, vor allem zum Anprobieren und wegen des Schnitts. Wenn ich online viel bestelle, und dann alles zurückschicken muss, habe ich fast ein schlechtes Gewissen. Ich finde es toll, dass die Kleider nach Hause geliefert werden, aber manche Leute bestellen dann exzessiv Produkte, die sie grösstenteils zurückschicken.

Praktisch beim Einkauf im Internet sind kostenloser Versand und Rücknahme. Ausserdem hat man weniger Zeitauf-

wand, weil man das ganze Angebot zur Verfügung hat. Ich denke aber, dass auch der Digitalisierungshype zum Erfolg solcher Anbieter beiträgt.

«Die Läden sollten auf Kundenkontakt setzen, weil das ihr Alleinstellungsmerkmal ist. Motivierte Mitarbeiter sind das Wichtigste.»

Olivier Fischer
Student

Die Läden sollten auf Kundenkontakt setzen, weil das ihr Alleinstellungsmerkmal ist. Vom Preis und der Auswahl her wird es schwierig, mit den Online-Anbietern mithalten. Darum sind motivierte Mitarbeiter das Wichtigste; wenn sie sich hinter der Kasse verstecken, ist das kontraproduktiv.

Rentabilitätsdruck

Die digitale Welt integrieren und als gegeben annehmen

In ihrer Studie von 2016 kommen Bovensiepen et al. zum Schluss, dass die jüngeren Konsumenten nicht zwischen online und offline unterscheiden; für sie sei das Ladengeschäft nur einer von mehreren Kanälen. Während der stationäre Handel jährlich nur um etwa ein Prozent wuchs, konnte der Online-Handel um jeweils mindestens 10 Prozent jährlich zulegen. Eine Schweizer Studie (Deloitte, 2017) weist denn auch darauf hin, dass bereits jeder dritte Kaufentscheid digital und jeder fünfte gar mobil beeinflusst wird. «Deshalb ist es wichtig, dass der stationäre Detailhandel die digitale Welt integriert und als gegeben annimmt», sagt Dagmar

Jenni, Geschäftsführerin der Swiss Retail Federation.

Eine grosse Herausforderung seien insbesondere grenzüberschreitende E-Commerce-Einkäufe, so Jenni: «Der stationäre Detailhandel steht aufgrund der reinen Online-Konkurrenz, die tiefere Fixkosten hat, unter starkem Rentabilitätsdruck».

Wichtig sei, den Online-Kanal intelligent auf den stationären abzustimmen: «Die digitale Welt ist als Vorhof des stationären Handels zu verstehen». Die Detailhändler zeigten sich hier äusserst innovativ, betont Jenni: Die digitalen Innovationen könnten nämlich auch für das Kundenerlebnis im Laden eingesetzt werden.

oh

Inserat

**Für Begeistertfahrer
younGo Autoversicherung
für alle unter 30**

TCS-Gutschein* im Wert von CHF 300

Das junge Startpaket der Basler
younGo
younGo Autoversicherung
Basler Versicherungen

Mit der Autoversicherung der Basler fährst du gut und günstig. Und einen TCS-Gutschein für deine 2-Phasen-Ausbildung oder ein Fahrersicherheits-training bekommst du gratis dazu. Die ersten 1000 Abschlüsse profitieren.

* Der Gutschein wird nach Bezahlung der Prämie versandt.

baloise.ch/youngo

Basler
Versicherungen