

Der Kunde im Mittelpunkt

gs1.ch/cm

Denken und Handeln in Kategorien. Mit Category Management passen Sie Ihr Sortiment den Bedürfnissen der Kunden an. Wie es geht, zeigt der überarbeitete Lehrgang zum zertifizierten Category Manager von GS1 Schweiz.

Category Management ist nichts Neues. Das Konzept des Warengruppenmanagements ist 25 Jahre alt, hat seinen Ursprung in den USA und folgt einer engen Zusammenarbeit zwischen Handel und Industrie. Das wesentliche Merkmal ist die Bildung von Warengruppen und deren konsequente Ausrichtung an die Bedürfnisse der Kunden.

DEM KUNDEN GEBEN WAS ER BRAUCHT

Beim Category Management geht es in erster Linie um den Konsumenten. Seine Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse wollen erkannt und erfüllt werden. So werden in der Praxis Produkte, die aus Sicht des Konsumenten zusammengehören, zu Kategorien zusammengestellt und präsentiert und sollen den Kunden animieren, zusätzliche Käufe zu tätigen. Schliesslich soll das Einkaufserlebnis einmalig sein sowie das Produktsortiment attraktiv und abwechslungsreich. Aber welche Produkte passen überhaupt zusammen und was erwartet eigentlich der Kunde?

Müssen Category Manager Menschenfreunde sein, die über

viel Einfühlungsvermögen verfügen und die Wünsche der Kunden sofort erkennen? Nicht ganz. Category Management ist eigentlich nichts anderes als eine Einkaufserleichterung, und da spielt auch die Kundenorientierung eine Rolle. Moderne Ladenkonzepte zielen heute darauf ab, dem Kunden eine optimale Kundenorientierung zu bieten. Damit sich der Kunde besser zurecht findet, spielen Farben, Design, Licht, Höhe und Anordnung der Verkaufsränge und Produkte eine wichtige Rolle. Findet ein Kunde ein Produkt dort, wo er es erwartet, ist er zufrieden und wird zu weiteren Käufen animiert.

Beispiel Nüsslisalat, den es heute Abend bei uns gibt. Den Feldsalat und die Zwiebeln finde ich in der Gemüseabteilung, die Croutons irgendwo beim Brot. Oder vielleicht bei den Fertigsuppen? Ach

ja, dann brauche ich noch Balsamico-Essig. Den finde ich ja sicher bei Essig und Öl. Das muss doch bei den Konserven sein? Oder? Mit optimalem Category Management wissen wir, was der Kunde braucht und will. Da steht in der Gemüseabteilung vielleicht auch Essig und Öl, Gewürze und die Croutons. Und endlich entdecke ich die Salatschleuder. Die nehme ich natürlich auch gleich noch mit.

AUCH ONLINE

Category Management beschäftigt heute nicht nur den stationären Handel. Auch in Zeiten von Internet & Co. ist ein durchgängiges Online-Einkaufserlebnis zu schaffen. Der moderne Konsument ist ein Multi-Channel-Shopper. Er wählt seinen Einkaufskanal spontan und produkteabhängig. Heute offline und morgen online. Der Konsument wählt einfach den

ECR D-A-CH Category Manager

Datum:

Der Lehrgang dauert 10 Tage und wird in vier Teilschritten durchgeführt.

1. 17. – 19. April 2018

2. 22. – 24. Mai 2018

3. 13. – 14. Juni 2018

4. 04. – 05. September 2018

Ort:

GS1 Schweiz, Monbijoustrasse 68, Bern

Kosten:

Mitglieder GS1 Schweiz 5900.– Franken

Nicht-Mitglieder 6500.– Franken

Abschlussprüfung 400.– Franken

Europäische Anerkennung: Zertifikat ECR D-A-CH Category Manager

Weitere Informationen unter www.gs1.ch/cm



Mit Category Management werden die Sortimente an den Kundenbedürfnissen ausgerichtet. (Bildquelle: Shutterstock)

Kanal, der in seiner Situation am besten zu ihm passt. Die Grenzen zwischen stationärem Geschäft, Web, Tablet und Mobile sind heute fließend; die Kundenanforderungen aber klar und einfach: einmalig, abwechslungsreich und attraktiv soll auch hier das Erlebnis sein.

Mit einem gezielten Category Management kann jedes Unternehmen die Warenkörbe ihrer Kunden vergrößern. Der Unternehmensberater A.T. Kearney erklärt in der Schriftenreihe «10 Steps in Retail» wie Onlinehändler ihren Umsatz um 10 bis 15 Prozent steigern können. Hört sich vielversprechend an. Laut A.T. Kearney handelt es sich dabei um eine Strategie, Produktgruppen in Onlineshops an Verbraucher-

wünschen auszurichten, um so den Online-Shopper zu Spontankäufen zu verleiten.

LEHRGANG CATEGORY MANAGER

Trotz der genannten Erfolgszahlen ist Category Management bei vielen Unternehmen weder off- noch online bisher richtig verankert. Für Handel und Industrie ist es wichtig, die Kundenwünsche in den Mittelpunkt aller Aktivitäten zu rücken und die Bedürfnisse und Erwartungen zu erfüllen. Hier schafft der Lehrgang zum zertifizierten Category Manager Abhilfe.

Der Kurs wurde durch ein Expertenteam von GSI Schweiz konzipiert und den neuen Gegebenheiten angepasst. Der ECR D-

A-CH Category Manager-Lehrgang zeichnet sich durch einen hohen Praxisbezug aus. Fallstudien, Praxissimulation und Trainingstage bei ausgesuchten Unternehmen vor Ort stehen auf der überarbeiteten Agenda.

Der Lehrgang orientiert sich am klassischen 8-Schritte-Prozess des Category Managements und lässt sich auch auf die Branchen Pharma, Eisenwaren und Werkzeuge, Elektronik, Papeterie, Spielwaren, Textil und andere anwenden. Vermittelt werden die Prinzipien und Methoden des Category Managements vor allem im Hinblick auf das Omni-Channel Retailing und mit einem starken Bezug auf Customer Centricity und die Customer Journeys in einer «digitalen Welt».

Joachim Heldt