

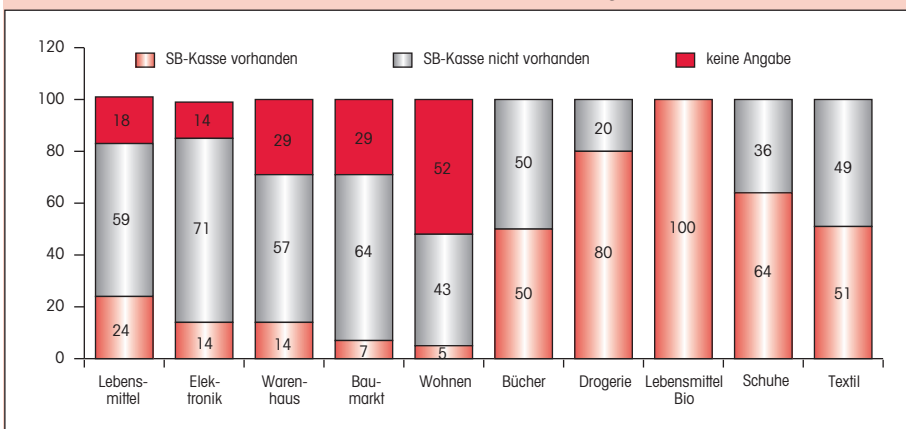
Handel

SB-Kassen: Lebensmittelhandel an der Spitze

Nur neun Prozent der Handelsunternehmen in Deutschland bieten bislang Selbstbedienungskassen an, darunter Edeka, Real, Kaufland, Hit, Famila-Nordost, Ikea sowie Saturn und Bauhaus. Sie werden demnach hauptsächlich im Lebensmittel-, Elektronik- und Möbelhandel sowie in Baumärkten genutzt. Im Lebensmittelhandel bezieht mittlerweile rund jedes vierte Unternehmen den Kunden in den Kassierprozess ein. Zu diesem Ergeb-

nach fünfjähriger Testphase wieder ab, weil sie sich „nicht optimal in den Gesamtprozess der Zahlungsabwicklung integriert“ hätten. Hier wurde beispielsweise die Reduktion der Wartezeiten dadurch wieder konterkariert, dass sich Kunden nach dem Bezahlen erneut anstellen mussten, um die Diebstahlsicherungen entfernen und die Ware verpacken zu lassen. Auch C & A räumt eine gescheiterte Testphase ein.

24 Prozent der Lebensmittelketten mit Selbstbedienungskassen



nis kommt eine Umfrage des Leipziger Portals www.Shopping.de unter 139 Handelsunternehmen in Deutschland. Fünf Prozent der befragten Händler gaben an, 2012 eine Einführung oder zumindest Testphase zu planen.

Gründe für den Einsatz der SB-Kassen sind für 38 Prozent der Unternehmen verkürzte Wartezeiten an den Kassen. 50 Prozent fühlen sich durch positives Kundenfeedback in dem Konzept bestätigt.

Es gibt aber auch Beispiele, in denen sich die Selbstbedienungskassen nicht bewährt haben. Die Düsseldorfer Modehauskette Peek & Cloppenburg baute sie

Hauptgründe für den Nicht-Einsatz von Selbstbedienungskassen sind der fehlende Kundenkontakt (40 Prozent) oder die Unvereinbarkeit mit Produktpalette und/oder Kaufabwicklung (38 Prozent). Neben der Textilbranche haben sich SB-Kassen auch in Schuhgeschäften, Buchhandlungen, Bioläden und Drogerien als nicht mit dem Verkaufsprozess vereinbar erwiesen.

Schwer tun sich mit dem Self-Scanning nicht nur Handelsunternehmen. Auch in der Gastronomie geht es nur langsam voran. Von den 1 425 McDonalds-Filialen in Deutschland arbeiten bislang lediglich 22 mit den sogenannten Easy-Order-Terminals. **Red.**