© APA/AFP/Niklas Halle'n

Ein Blick in die Zukunft des Handels

Im „Retail Report 2020“ analysieren Theresa Schleicher und das Zukunftsinstitut die Trends in der Handelsbranche.

••• *Von Daniela Prugger*

Vor zehn Jahren setzten sich viele Unternehmen Ziele wie das Schritt halten mit der Digitalisierung. Als Umsetzungszeitpunkt wurde allzu oft 2020 genannt. Damals schien 2020 noch Lichtjahre entfernt, das ideale Jahr für Visionen: Pakete werden nur noch mit Drohnen ausgeliefert, Shopping erfolgt via QR-Code, den stationären Einzelhandel gibt es nicht mehr, und die menschlichen Verkäufer werden durch Roboter ersetzt. Nächstes Jahr ist es so weit: 2020 steht vor der Tür, und so wie es aussieht, ist die Zukunft menschlicher als gedacht. Die Drohnen schwirren noch nicht durch die Luft, gezahlt wird noch mit Karte, den stationären Einzelhandel gibt es noch und obwohl die SB-Kassen zunehmen, werden in den Läden noch immer Verkäufer beschäftigt sein.

Doch es gibt auch klare Trends in der Branche, schreibt die Retail-Expertin Theresa Schleicher im „Retail Report 2020“, den sie gemeinsam mit dem Zukunftsinstitut erstellt hat. Zum einen mache das schnelle Leben der Konsumenten dem stationären Handel zu schaffen, weshalb innovative Konzepte gefragt sind. Retailer und Brands, die den Kunden ein *Erlebnis* bieten, kommen heute besonders gut an.

Ob Black Friday, Cyber Monday, Singles' Day – Rabattaktionen an selbst kreierten Shopping-Tagen begeistern auch in Österreich. Und spätestens seit Apple Pay und Amazon Go ist das Bezahlen ohne Bargeld oder Karte zum Trend geworden. In Deutschland kooperieren zahlreiche Banken mit den Tech-Gi-