

Gregor Zimmermann

Videobeobachtung im stationären Einzelhandel

Eine empirische Analyse zum Kundenverhalten am Point of Purchase

Reihe „**Kundenorientierte Unternehmensführung**“, Band 4

Herausgegeben von Prof. Dr. Hendrik Schröder, Essen

Lohmar – Köln 2008, 320 Seiten

ISBN 978-3-89936-654-9

€ 52,- (D) ♦ € 53,50 (A) ♦ sFr 86,-

JOSEF EUL VERLAG GmbH
Fachbuchverlag für
Wirtschaft und Recht

Brandsberg 6
D-53797 Lohmar

Tel.: 0 22 05 / 90 10 6-6
Fax: 0 22 05 / 90 10 6-88

www.eul-verlag.de
info@eul-verlag.de

Seit vielen Jahren verfolgen die Industrie und der Handel das Ziel, durch eine auf Kundenbedürfnisse ausgerichtete Sortimentsgliederung und Sortimentssteuerung sowohl den Kundennutzen als auch die eigenen Erfolgsziele im Wettbewerb zu erhöhen. Zahlreiche Veröffentlichungen, Kongresse, Seminare, Projekte und Arbeitskreise belegen, dass der Frage „Wie verhalten sich die Kunden in der Einkaufsstätte?“ eine immer größer werdende Bedeutung zugemessen wird. Ein wichtiger Aspekt in diesem Zusammenhang stellt dabei die Platzierung von Artikeln in den Regalen dar, um den Kunden die Suche nach und die Entscheidung für ein bestimmtes Produkt zu erleichtern bzw. diesen Prozess beeinflussen zu können.

Im Rahmen der Warenplatzierung geht es unter anderem um die Festlegung der Anordnungen von Warengruppen und Artikeln innerhalb des Verkaufsraums und im Warenträger. In beiden Fällen werden zur Ableitung von Platzierungsregeln Informationen über das Verhalten der Kunden in der Einkaufsstätte und vor dem einzelnen Regal benötigt.

Die vorliegende Arbeit analysiert das Such- und Entscheidungsverhalten von Kunden im stationären Einzelhandel. In den beiden Warengruppen Tafelschokolade und Universalwaschmittel wurde das Instrument der Videobeobachtung eingesetzt. Die zusätzlichen Befragungen am Point of Purchase ergänzen deren Ergebnisse.

Herstellern und Händlern kann die Arbeit als Informationsgrundlage für eine kundengerechtere Platzierung und Präsentation ihrer Ware dienen.

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Hendrik Schröder, Universität Duisburg-Essen

***Gregor Zimmermann** wurde 1976 in Essen geboren. Nach dem Studium der Wirtschaftswissenschaften an der Universität Duisburg-Essen arbeitete er bis Anfang 2007 als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Marketing & Handel von Prof. Dr. Hendrik Schröder. Neben der Durchführung zahlreicher Praxis-Projekte, die in Kooperation mit Konsumgüterherstellern und Einzelhändlern am Forschungszentrum für Category Management in Essen realisiert wurden, entstand die vorliegende Arbeit. Im März 2007 erfolgte die Promotion zum Dr. rer. pol.*

Inhaltsübersicht

1 Einführung

- 1.1 Problemstellung und Zielsetzung
- 1.2 Aufbau der Arbeit

2 Grundlagen zur Verkaufsraumgestaltung und Warenplatzierung

- 2.1 Begriffsabgrenzung
- 2.2 Einkaufsstättenbezogene Gestaltungsparameter
- 2.3 Regalbezogene Gestaltungsparameter
- 2.4 Empirische Studien

3 Das Kundenverhalten am Point of Purchase

- 3.1 Zum Begriff Kundenverhalten
- 3.2 Grundlagen der Umweltpsychologie
- 3.3 Arten des Kundenverhaltens
- 3.4 Methoden zur Erfassung und Kennzahlen zur Beschreibung des Kundenverhaltens
- 3.5 Empirische Erkenntnisse zum Kundenverhalten am Point of Purchase

4 Untersuchungskonzept für das Such- und Entscheidungsverhalten von Kunden

- 4.1 Modelle zum Such- und Entscheidungsverhalten von Kunden am Point of Purchase
- 4.2 Entwicklung eines Untersuchungskonzeptes

5 Zwei empirische Studien zum Kundenverhalten am Regal

- 5.1 Untersuchungsmethoden
- 5.2 Feldstudie zur Analyse des Kundenverhaltens in der Warengruppe Tafelschokolade
- 5.3 Feldstudie zur Analyse des Kundenverhaltens in der Warengruppe Universalwaschmittel

6 Fazit und Ausblick

✂-----

Bestellungen bitte an:

JOSEF EUL VERLAG GmbH, Brandsberg 6, 53797 Lohmar, Fax: 0 22 05 / 90 10 6-88

Hiermit bestelle ich _____ Exemplar(e) des Titels „**Videobeobachtung im stationären Einzelhandel**“ von **Gregor Zimmermann, ISBN 978-3-89936-654-9** zum Preis von € 52,- (D). Die Lieferung erfolgt innerhalb Deutschlands versandkostenfrei gegen Rechnung.

Name: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Datum

Unterschrift