



PRESSEINFORMATION – 23.10.2018 – WIEN

Laufwege – einfach erhoben

Die Gestaltung einer Geschäftsfläche soll die BesucherInnen in ihren Bann ziehen. Freudig werden Waren begutachtet und getestet, während die Präsentation die KundInnen mit unsichtbarer Hand geschickt durch den Laden lenkt. Ob dies gelingt, zeigt sich an den Laufwegen und Verweilzeiten bei den einzelnen Warengruppen. Die Bewegungsmuster im Shop sind daher von besonderer Bedeutung. Mitunter ist die Erfassung in der Praxis eine gar nicht so einfache Aufgabe, die richtige Methode legt jedoch auch die Verhaltensweisen der BesucherInnen offen.

Unterschiedliche Erhebungsformen werden für die Abbildung der Laufwege in einem Geschäft eingesetzt. Die Beobachtung kann aber tiefer gehen, als nur die reinen Wege nachzuzeichnen. Schließlich dreht es sich um die Frage, wie verhalten sich die KundInnen gegenüber dem Shop und den Waren. Entschlüsselt man die Verhaltensmuster, können Raumkonzepte entsprechend angepasst und neue Designs auf ihre Praxistauglichkeit überprüft werden. Genau hier setzt die Methode von Team Schaffner an: Mittels einer datenschutzkonformen Videoaufzeichnungen wird der relevante Bereich gefilmt und nachträglich ausgewertet. Da eine Identifizierung einzelner Personen nicht möglich ist, bleiben die „TeilnehmerInnen“ der Erhebung vollkommen anonym. Dennoch wird erkannt, wie sich die einzelnen KundInnen in Bezug auf das Angebot verhalten: Wie passiert die Interaktion mit der Ware? Wie lange verweilt die Person bei einer bestimmten Warenpräsentation und wohin ist dabei der Blick gerichtet?

Team Schaffner kombiniert dabei die besten Fertigkeiten von Menschen und Technik: Durch die beschleunigte Wiedergabe wird die Auswertung schneller als in Echtzeit durchgeführt und senkt die Kosten. Die menschliche Intelligenz hingegen vermag das Verhalten zu erfassen und soziale Muster zu erkennen. Da die Daten für die Auswertungsdauer gespeichert sind, können beliebige Zeitfenster untersucht werden. Wie verhalten sich beispielsweise die Begleitpersonen? Bringen sich diese aktiv in den Kaufvorgang ein?

Das beschriebene Verfahren hat sich in der Praxis bewährt. Beispielsweise hat Team Schaffner in zwei baugleichen Filialen eine Erhebung zum Kundenverhalten hinsichtlich der Laufwege und Stehzeiten bei unterschiedlichen Arten der Warenpräsentationen





durchgeführt. Die Erhebung lieferte eine Entscheidungsgrundlage für die Beurteilung, ob ein neues Konzept flächendeckend umgesetzt werden soll.

Falls Sie Interesse an einem derartigen Verfahren haben, informieren wir Sie gern über Durchführung und Kosten für Ihre Projekte.

