

**Nils Müller**  
**CEO und Founder TrendONE**  
**Europas führendes Micro-Trendforschungsunternehmen**

## **Jedes Produkt wird ein Hyperlink**

Wir erleben derzeit einen tief greifenden Wandel: das Internet wird zum Outernet. Bald findet das Web nicht mehr am Rechner statt, die digitale Welt legt sich vielmehr wie eine virtuelle Schicht über die reale Welt. Jedes Produkt wird zu einem Hyperlink mit sofortigem Zugriff auf Zusatz-, Hintergrundinformationen und Services. Kurz: Wir denken nicht mehr in Websites, sondern in digitalen Räumen.

Damit einher geht eine radikale Veränderung für den Handel. Der klassische PoS, der Point of Sales, wird zum PoE, dem Point of Experience. Hat früher das Angebot bestimmt, wann und wo der Kunde kauft, so ist das Angebot künftig immer und überall verfügbar. Damit hat der Kunde die finale Hoheit über Ort und Zeit seiner Kaufentscheidung – umso mehr, als die 24-Stunden-Lieferung bald Standard sein wird.

Dem muss der Handel Rechnung tragen, indem er die digitale Welt nahtlos in sein Angebot einbindet, indem er die fünf Sinne des Kunden anspricht und sich als kompetenter Berater positioniert. Ein größerer Bildschirm und haptische Erlebnisse, mehr Auswahl und fachlich fundierte Entscheidungshilfen – das sind Dinge, mit denen der stationäre Handel punkten kann. Kurz: Der Handel sollte sich der digitalen Welt öffnen, seine Möglichkeiten ausschöpfen und die sich ändernde Erwartungshaltung der Kunden konsequent bedienen.