



Demographischer Wandel Chance für den Handel

Gemeinsame Erklärung

der Staatsrätin für Demographischen Wandel und für Senioren, Prof. Dr. Claudia Hübner,
des Einzelhandelsverbandes Baden-Württemberg e.V.
und des Landesseniorenrates Baden-Württemberg e.V.



Einzelhandelsverband
Baden-Württemberg e.V.



Baden-Württemberg

STAATSMINISTERIUM

„Bereits heute sind die über 60-Jährigen der Zahl und ihrer Finanzkraft nach eine wichtige Zielgruppe für den Handel. In 20 Jahren werden sie die wichtigste sein.“

DR. ROBERT WEITZ, CHEFVOLKSWIRT DES HAUPTVERBANDS DES DEUTSCHEN EINZELHANDELS

GEMEINSAME ERKLÄRUNG

**DER STAATSRÄTIN FÜR DEMOGRAPHISCHEN WANDEL
UND FÜR SENIOREN, PROF. DR. CLAUDIA HÜBNER,**

**DES EINZELHANDELSVERBANDES BADEN-WÜRTTEMBERG E. V.
UND DES LANDESENIOREN-RATES BADEN-WÜRTTEMBERG E. V.**

Die demographische Entwicklung stellt Baden-Württemberg vor zahlreiche Herausforderungen, eröffnet aber auch immense und noch immer unterschätzte Chancen. Gerade und vor allem für die Wirtschaft im Land. In unserer Gesellschaft des langen Lebens müssen Ältere als Konsumenten stärker Ziel unternehmerischer Strategien für Produktion, Marketing, Service und Verbraucherfreundlichkeit sein. Denn in vielerlei Hinsicht haben sie andere Ansprüche und Wünsche als junge Kunden oder Kunden mittleren Alters.

Aufgrund ihrer materiellen Situation tragen Senioren schon heute beträchtlich zur wirtschaftlichen Entwicklung bei. Sie verfügen über ein Drittel der Kaufkraft in Deutschland und sie sind konsumfreudig. Ältere Menschen besitzen eine lange Erfahrung beim Einkauf und sind als Kunden Profis mit hohen Ansprüchen und Erwartungen, besonders an Service und Qualität. Sie zeigen dabei in ihrem Nachfrageverhalten Genügsamkeit im Wohlstand: Ihnen geht es vielfach nicht um ein Mehr an Dingen, sondern um die qualitative Verbesserung von Produkten bezüglich ihrer Handhabung und um die Verbesserung von Service in Sachen Beratung.

Die Berücksichtigung der Wünsche älterer Kunden birgt ein enormes Umsatzpotenzial für den Handel. Angebote müssen qualitativ an die Bedürfnisse und Gewohnheiten älterer Kunden angepasst werden - durch eine Veränderung der Benut-

zerfreundlichkeit und Gestaltung des Konsumumfeldes, in Marketing, Service und Vertrieb bis hin zu den Produkten selbst, deren Packungsgrößen und Handhabung.

Der Handel in Baden-Württemberg erkennt die Bedeutung des Zukunftsmarkts „Ältere und Senioren“ und stellt sich ihr. Doch oftmals sind die Wünsche dieser Kundengruppe nicht ausreichend bekannt oder es fehlt noch an Kenntnis darüber, wie sie sich in die Realität umsetzen lassen.

Gemeinsam sehen wir, die Unterzeichner, unsere Aufgabe darin, in Baden-Württemberg das Bewusstsein für die gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Chancen der demographischen Veränderungen zu stärken. Der Handel in Baden-Württemberg bietet ein breites und differenziertes Spektrum an Waren und Dienstleistungen für die unterschiedlichsten Kundengruppen. Seine Leistungsfähigkeit und Qualität tragen wesentlich zur Lebensqualität der Menschen bei. Wir werden Impulse für die Entwicklung und Ausweitung des Angebotes innovativer generationengerechter Produkte und Dienstleistungen geben und unterstützen, um die Lebensqualität im Alter zu erhöhen und Selbstbestimmung und Unabhängigkeit so lange wie möglich zu bewahren. Gerade für Ältere hat der tägliche Einkauf nicht nur Versorgungscharakter, sondern ist eine Konstante in der Pflege sozialer Kontakte. Umso mehr muss er Teil einer gelungenen Alltagsbewältigung sein und darf dieser keine Hürden in den Weg legen.

Ältere Kunden haben eine Lupen- und Schlüsselfunktion für den Handel: Wo sie auf Probleme stoßen, haben auch jüngere Kunden häufig Schwierigkeiten. Umgekehrt gilt: Was Älteren den Einkauf erleichtert, ist angenehm auch für alle anderen Kundengruppen. Und auch diese werden altern. Der Gedanke der Kundenbindung sollte dies berücksichtigen und das Wohl der Älteren im Blick haben. Service und fachlich kompetente Beratung gehören zu den traditionellen Stärken des Handels.

Wir stimmen darin überein, dass die Wettbewerbsfähigkeit gesichert wird, indem sich der Handel auf die ältere Kundschaft einstellt und frühzeitig reagiert. Der Einzelhandel in Baden-Württemberg hat damit bereits in vielfältiger Weise begonnen und wird sich noch verstärkt auf die Wünsche und Bedürfnisse der älteren Menschen einstellen. Das betrifft insbesondere die Bereiche Warenangebot und -präsentation sowie die Gestaltung der Geschäftsräume. Uns geht es nicht darum, „Geschäfte für alte Leute“ zu schaffen, sondern Verkaufseinrichtungen, die darauf abzielen, ältere Menschen zufrieden zu stellen, um damit insgesamt für alle Kunden die Leistungen zu verbessern.

„HANDEL IM WANDEL“:

UNSERE EMPFEHLUNGEN UND ZIELE

- Das Thema Demographie bildet einen Schwerpunkt der künftigen Verbandsarbeit des Einzelhandelsverbandes. Dabei stehen sowohl die älteren Kunden und ihre Bedürfnisse wie auch die älteren Mitarbeiter im Fokus.
- Eine der größten Herausforderungen der nächsten Jahre sieht der Einzelhandel in Baden-Württemberg darin, Kunden- und Serviceorientierung für alle Altersgruppen zu bieten, wobei die Wünsche und Forderungen der Älteren dabei optimal zu integrieren sind.
- Im Mittelpunkt steht die Stärkung der Service- und Beratungsqualität, die sich insbesondere auch an besonderen Bedürfnissen älterer Kunden orientiert.
- Der Einzelhandelsverband bzw. sein Bildungszentrum des Handels in Stuttgart haben im Herbst 2007 in diesem Zusammenhang unter dem Motto „Pluspunkt Erfahrung: Ein Gewinn für alle“ eine auf 10 Tage verteilte Weiterbildungsoffensive für Verkäufer 50 plus mit dem Schwerpunkt gestartet, die Kundengeneration der Älteren besonders gut zu beraten. Diese wollen wir fortsetzen.
- Auch die Sensibilisierung jüngerer Mitarbeiter mit Kundenkontakt zu älteren Kunden wird künftig stärker gefördert.

- Über seine Tochterunternehmen, die Unternehmensberatung Handel GmbH sowie die BBE Baden-Württemberg GmbH, Beratungsgesellschaft Handel und Kommune, plant der Einzelhandelsverband die Einrichtung von lokalen Netzwerken zum Thema demographischer Wandel. In etwa 20 bis 30 Städten in Baden-Württemberg sollen Informationsveranstaltungen zum Thema für den Handel vor Ort angeboten werden in enger Kooperation mit vorhandenen Stadt- oder Kreissenorenräten. Ziel ist zudem die Etablierung von entsprechenden Arbeitskreisen, die das Thema langfristig begleiten, sowie eine Einbeziehung der Medien vor Ort. Die Händler sollen durch eine zu erstellende Checkliste fit gemacht werden für die wachsende Kundengruppe der Älteren.
- Der Einzelhandelsverband wird sich angesichts der demographischen Entwicklung künftig auch verstärkt Konzepten für die wachsende Kundengruppe der Hochbetagten widmen.
- Der Einzelhandelsverband entwickelt in Kooperation mit dem Landessenorenrat einen Katalog mit Handlungsempfehlungen für Einzelhandelsunternehmen. Vorhandene Ansätze wollen wir gemeinsam weiterentwickeln.
- Der Einzelhandelsverband unterstützt die Ziele und die Verleihung des Zertifikats „Seniorenfreundlicher Service“[®], das von den Kreissenorenräten und Stadtseniorenräten an Einzelhandelsunternehmen nach vorhergehender Überprüfung verliehen wird. Die Initiative „Seniorenfreundlicher Service“[®] wollen wir als Partner des Landessenorenrates wenn möglich flächendeckend in Baden-Württemberg etablieren. Bereits in 20 Städten und Landkreisen in Baden-Württemberg wurden in den letzten zwei Jahren über 1.000 Einzelhandelsgeschäfte und Banken von den Seniorenräten zertifiziert (siehe www.lsr-bw.de).
- Der Handel sieht sich als wichtiges Kommunikationsglied zwischen älteren Kunden und der Industrie, wenn es um das Angebot und die Neuentwicklung von auch auf Senioren ausgerichteten Produkten geht (funktionell, nicht „überdimensioniert“ an Funktionen).

- Der Einzelhandelsverband wird in Informationsveranstaltungen bei Kommunen verstärkt darauf hinweisen, dass die Nahversorgung - insbesondere mit Lebensmitteln - aufrechterhalten bleiben muss. Zugleich stehen der Verband und die Berater der Unternehmensberatung Handel GmbH und BBE Baden-Württemberg GmbH mit Know-how zur Verfügung, wenn es um die Neuetablierung von Nahversorgungskonzepten geht. Gerade der Einzelhandel spielt nach wie vor eine zentrale Rolle bei der sozialen Integration älterer Menschen in die Gesellschaft und in den Alltag.
- Wir werden gemeinsam bei den Stadtmarketingorganisationen und Kommunen darauf hinwirken, dass Seniorenfreundlichkeit und entsprechende Serviceleistungen für Senioren als gemeinsame Aufgabe verstanden und umgesetzt werden (z. B. Thema ÖPNV, Toiletten, Ruhezeiten, Parkgelegenheiten, leichte Orientierung, Sicherheit, Sauberkeit etc.).
- Ebenso wichtig sind transparente und klar kommunizierte Öffnungszeiten innerhalb einer Gemeinde oder eines Einkaufszentrums, um den Kunden einen verlässlichen Zeitrahmen zur Erledigung ihrer Einkäufe zu geben.

Nicht zuletzt sehen die Unterzeichner das Thema Seniorenfreundlichkeit im direkten Zusammenhang mit einer generellen Kunden- und Servicefreundlichkeit. Hier wird der Einzelhandelsverband seine bewährte Serviceinitiative „König Kunde“ auf weitere Unternehmen und Kommunen im Land ausweiten. (www.koenig-kunde.net)

BADEN-WÜRTTEMBERG: LAND FÜR ALLE GENERATIONEN

Wir betrachten den demographischen Wandel konstruktiv und sehen die Chance zu einem umfassenden Innovations-schub für Gesellschaft und Wirtschaft. Wir wollen ein generationengerechtes Baden-Württemberg, ein Baden-Württemberg, in dem Ältere aktiver Bestandteil des gesellschaftlichen Lebens sind.

Die Staatsrätin für Demographischen Wandel und für Senioren, Prof. Dr. Claudia Hübner, der Landesseniorenrat und der Einzelhandelsverband halten es daher für wichtig, dass auch die Wirtschaft und noch mehr Kommunen die Bedürfnisse der älteren Menschen erkennen und dies in ihren Einflussbereichen berücksichtigen. Gemeinsam wollen wir mit dieser Erklärung für das Thema „Generationengerechte Angebote und Dienstleistungen“ sensibilisieren.

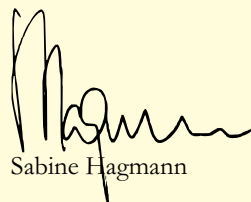
Die Staatsrätin und der Landesseniorenrat Baden-Württemberg werden den Handel darin unterstützen, ein neues Bild des Alters zu vermitteln, das die Vielfältigkeit der älteren Generation sowie ihre Erwartungen und Potenziale aufzeigt.

Stuttgart, im April 2008



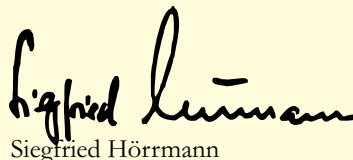
Prof. Dr. Claudia Hübner

Staatsrätin für Demographischen Wandel und für Senioren



Sabine Hagmann

Hauptgeschäftsführerin, Einzelhandelsverband Baden-Württemberg e. V.



Siegfried Hörrmann

Vorsitzender, Landesseniorenrat Baden-Württemberg e. V.