

Wirtschaftstelegramm

» **Förderung** Die PSD Bank München mit Sitz in Augsburg stellt Gelder für verschiedene Schulprojekte zur Verfügung – egal, ob neuer Schulgarten, Pausenhofverschönerung oder neue Kostüme für die Theater-AG. Interessierte Schulen können ihre Projekte ab sofort einreichen. Ab 7. März stehen die verschiedenen Ideen dann zur Abstimmung auf der PSD-Homepage zur Verfügung. Die drei Gewinner erhalten Geldpreise im Wert von 7000 Euro. Weitere Infos unter: www.psd-muenchen.de/psd-schulwettbewerb.

» **Umsatzsteigerung** Die Augsburger WashTec Gruppe (Autowaschanlagen) hat im Geschäftsjahr 2016 einen Umsatzanstieg von 9,4 Prozent auf 372,8 Millionen Euro verbuchen können. Der vorläufige Gewinn vor Steuern und Zinsen beläuft sich nach Unternehmensangaben auf 44,1 Millionen Euro (Vorjahr: 36,5 Millionen Euro). Aufgrund der guten Auslastung hat WashTec 78 neue Mitarbeiter eingestellt.

Augsburg punktet als Messestandort

Am 15. und 16. Februar ist erstmals die FMB – eine Messe für Maschinenbau und Industrie in Augsburg zu Gast. Die 130 Aussteller sollen laut Veranstalter die ganze Bandbreite der Zulieferindustrie im Maschinenbau zeigen und als Ergänzung zu den internationalen Leitmesse der Einzelbranchen fungieren. Sie richtet sich an Betriebsleiter, Konstrukteure, Einkäufer und „Anwender der Maschinen“.

Bisher war die FMB (Forum Maschinenbau) jährlich nur in Bad Salzungen zu finden und weit auf Wunsch von Ausstellern und Einkäufern nun auf den Süden aus. Die Wahl auf Augsburg sei wegen der günstigen Lage der Stadt an der Technologieachse Süd zwischen Karlsruhe und München gefallen, so der Messeveranstalter Clarion Events. Zudem besteche die Region durch einen überproportional hohen Anteil an produzierender Industrie. So erwirtschaftet laut Messeveranstalter rund 650 produzierende Unternehmen mit etwa 130000 Beschäftigten einen Jahresumsatz von rund 28 Milliarden Euro. (nist)

Wirtschaft kompakt

ZUWACHS

Gewerkschaften zählen immer mehr Mitglieder

Sowohl die IG Metall Augsburg als auch die IG Bergbau Chemie Energie (IG BCE) Schwaben melden zum Jahresende 2016 gestiegene Mitgliederzahlen. Die IG Metall zählte nach eigenen Angaben 1280 Neuanmeldungen für die Region Augsburg, darunter 351 Auszubildende. Damit stieg die Gesamtmitgliederzahl auf 27883. Die IG BCE hat nach aktuellem Stand in Schwaben 10012 Mitglieder, das seien 742 mehr, als noch Ende 2015. Auch bei der IG BCE überzeugt die Zahl der eingetretene Azubis. Mit 134 Neuanmeldungen seien 72,3 Prozent der im Zuständigkeitsbereich der IG BCE eingestellten Azubis Mitglied geworden. (nist)

Personalie

WECHSEL

Eine Frau führt die Wirtschaftsjunioren

Swaantje Creusen (Dehner GmbH & Co. KG) hat den Vorsitz der Wirtschaftsjunioren Augsburg für das Jahr 2017 übernommen und folgt damit auf Christoph Domberger

Swaantje Creusen

(Domberger Reisen). Das ergab die Wahl bei der Jahreshauptversammlung, die in den Räumen der Industrie- und Handelskammer (IHK) stattfand. (nist)

Warum Einkaufen begeistern muss

Handel Für den stationären Handel wird es zunehmend schwer, sich gegen die Online-Konkurrenz durchzusetzen. Woran das liegt und wie man dagegen ankommen kann, erklärt ein Augsburger Professor

VON CHRISTIAN MÜHLHAUSE

Die Arbeit der Einzelhändler beginnt schon lange, bevor der Kunde den Laden betritt. Marketing-Fachleute sprechen von einer Reise des Kunden. Auf dem Weg bis ins Geschäft hat der Konsument teils hunderte Kontakte, die seine Kaufentscheidung beeinflussen, sagt Michael Paul, Professor für Marketing an der Universität Augsburg. Dazu zählen beispielsweise Prospekte, das Internet oder andere Kundenmeinungen.

Aus Sicht des Professors müssen Händler deshalb den Weg bis zur Kaufentscheidung aktiv begleiten. Und dazu vor allem sich eines erinnern: „Kunden kaufen keine Produkte mehr, sondern Erlebnisse. Das Einkaufen muss sie begeistern“. Hier habe der stationäre Handel aber Defizite. „Es gibt Untersuchungen,



Prof. Michael Paul

wonach 80 Prozent der Händler glauben, dass sie für ein Einkaufserlebnis gesorgt haben, es aber nur acht Prozent der Kunden auch so beurteilen.“ Viele Firmen wissen nicht, ob ihre Marketingmaßnahmen auch wirklich funktionieren.

Ein Forschungsprojekt von Paul soll mehr Klarheit bringen, wann Kunden ihren Einkauf tatsächlich als Erlebnis empfinden. In den kommenden drei Jahren arbeitet er an einem Programm (App) fürs Smartphone, die es Händlern ermöglicht, Kundenwünsche und -empfindungen besser zu verstehen und ihre Kommunikation und das Marketing entsprechend zu verbessern. Dafür haben der Professor und sein Mitarbeiter Markus Gahler mit Forschern aus Finnland Fördergelder vom renommierten US-amerikanischen Marketing Science Institute erhalten. „Die App fragt beim Kunden unter anderem ab, wie ihm die Ausstattung des Ladens gefällt, ob er dank der Beratung etwas Neues erfahren hat und ob er das Ein-



Immer mehr Menschen informieren sich über Produkte im Internet und viele kaufen auch online. Egal ob Schuhe, Klamotten oder Elektroartikel. Für Händler in den Fußgängerzonen ist das eine schwierige Entwicklung. Sie müssen daher aktiv gegensteuern, um den Kunden weiter ins Geschäft zu bekommen. Foto: Silvio Wyszengrad

kaufserlebnis als stimmig empfindet. Die Befragung soll maximal 30 Sekunden dauern.“

Neben der App, die künftig helfen soll, konkret auf Kundenwünsche einzugehen, muss der Einzelhandel weitere Maßnahmen anpacken, um sich gegen das Internet zu behaupten, so Paul. Hier wird ausgerechnet das Netz eine zentrale Rolle spielen. Die Bewertung der eigenen Firma sowie der Konkurrenz durch den Kunden in sozialen Netzwerken müsste zwingend beachtet werden. „Es ist extrem wichtig, zuzuhören und schnell und sachlich auf solche Einträge im Internet zu reagieren“, sagt Paul. Es gebe große Konzerne, bei denen 30 oder mehr

Mitarbeiter den ganzen Tag nichts anderes machen, verweist er. Kleinere Unternehmen sollten sich des Themas im Rahmen ihrer Möglichkeiten aber auch annehmen. Das hält auch Marcus Vorwohlt, Einzel-

Mit allen Sinnen erleben kann man nur vor Ort

handelsexperte der IHK und Inhaber des Modehauses Rübsamen für wichtig. „Im Geschäft schweigen unzufriedene Kunden meist und kommen nicht wieder. Hilfreiche Rückmeldungen werden im Internet eher geäußert, darauf achten inzwischen viele Einzelhändler und

haben auch deswegen eigene Facebook-Seiten.“ Und was rät der Professor den Einzelhändlern noch? Kunden erwarteten ein breites Angebot. „Flexibilität ist wichtig. Am besten hat der Verkäufer immer ein Smartphone oder Tablet dabei und schaut sofort, wie er das Produkt schnellstmöglich in der gewünschten Farbe oder Größe besorgen kann.“ Auch innovative und wechselnde Schaufensterdekorationen können helfen. Es sei sinnvoller, im Schaufenster verschiedenste Produkte zu kombinieren, die für einen gewissen Lebensstil stehen, als die Ausstellungsfläche mit Produkten vollzustellen, die womöglich auch alle anderen anbieten. „Viele Händ-

ler unterschätzten zudem die Kraft der menschlichen Sinne. Mittels Gestaltung des Ladens, Lichtkonzept oder angenehmen Gerüchen, kann der Händler dafür sorgen, dass sich der Kunde wohlfühlt. Das ist eine Stärke gegenüber dem Onlinehandel“, so Paul. Dass der Kunde solche Investitionen honoriere, bestätigt auch Vorwohlt. Diese Erfahrung hätten mehrere Kollegen gemacht. Im Vorteil sei der stationäre Handel auch, wenn es darum gehe, etwas zu testen oder zu erleben, sagt Paul. „Dazu gehören Parfüms, Fahrräder oder auch Autos. Letzteres ist ein teures Produkt, das wollen Kunden lieber persönlich in Augenschein nehmen“, so Paul.

Der Test geht auch digital

Ausbildung Die Industrie- und Handelskammer hat ihr neues Prüfungszentrum eröffnet. Jetzt ist man fit für die Zukunft



Ilse Aigner testet vorab die elektronische Prüfung am iPad. Foto: M. Hochgemuth

Die Industrie- und Handelskammer (IHK) Schwaben kann jetzt auch in Prüfungen moderne Technik nutzen. Im neuen Prüfungszentrum, das von Bayerns Wirtschaftsministerin Ilse Aigner und IHK-Präsident Andreas Kopton eingeweiht wurde, sind in einer mündlichen Prüfung Präsentationen an modernen Bildschirmen (4K-Smartboards) möglich. Mit iPads werden noch in diesem Jahr die ersten elektronischen Prüfungen abgenommen. Damit, so Kopton, sei man auf dem aktuellsten Stand der Technik und lege die Basis für den digitalen Wandel in der Aus-

bildung. Davon war auch Ilse Aigner bei ihrem Rundgang durch das Zentrum beeindruckt und testete das ein oder andere Gerät gleich selbst. „Die Ausbildung ist der größte Schatz der Kammern, und nur auf dem Stand der neuesten Technik lässt sich das Niveau hochhalten“, erklärte sie im Anschluss zahlreichen Medienvertretern.

Das neue Prüfungszentrum hat sich die Kammer rund drei Millionen Euro kosten lassen. Es erstreckt sich über rund 2000 Quadratmeter und ist am Hauptsitz der IHK untergebracht. Um diesen Platz zu ge-

winnen, wurde die IHK Akademie in der Sigma Techno Park ausgelagert. Zuvor waren Pläne gescheitert, das Prüfungszentrum als Neubau am Theodor-Heuss-Platz zu errichten. Die IHK beugte sich den Anwohnerprotesten.

Dass sich der Ausbau des Prüfungszentrums lohnt, zeigen die Prüfungszahlen. Im Zuge einer dualen Ausbildung finden pro Jahr etwa 17000 Menschen für Zwischen- und Abschlussprüfungen den Weg ins Prüfungszentrum der IHK. Dazu kamen 2016 rund 6500 Prüflinge aus Aufstiegsfortbildungen und weitere

2500 legten ihre Prüfung für Sach- und Fachkunde ab. Geprüft werden sie von rund 5000 ehrenamtlichen Prüfern.

Dass die Zahlen für ein gutes Ausbildungsniveau in Schwaben sprechen, bestätigt auch eine von Handwerkskammer und IHK 2014 in Auftrag gegebene Untersuchung. Dem Gutachten nach, weist Schwaben eine Ausbildungsdichte (Anzahl von Auszubildenden pro 100 Sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten) auf, die im Vergleich zu anderen Regierungsbezirken „ihresgleichen sucht“. (nist)

Wann der Girokonto-Wechsel sinnvoll ist

Finanzen Immer mehr Banken erhöhen ihre Gebühren für Konten und Bankgeschäfte. Wie man damit umgeht

Kostenlose Girokonten gibt es so gut wie nicht mehr, manche Banken verlangen Gebühren für eine Papierüberweisung oder die Änderung eines Dauerauftrags. Wie man als Kunde darauf reagieren kann, erklärt Hans-Werner Ziegler von der Verbraucherzentrale Augsburg.

Viele Bankkunden sind verärgert über die Einführung von Kontoführungsgebühren oder anderer Kosten. Sie wollen daher die Bank wechseln. Haben Sie ein Sonderkündigungsrecht?

Ziegler: Grundsätzlich hat ein Girokonto eine recht kurze Kündigungsfrist und man kann den Vertrag in den meisten Fällen zum Monatsende auflösen. Ich warne aber vor einem überstürzten Kontowechsel, denn

da hängt einiges mit dran. Es müssen Daueraufträge geändert, Lastschriftpartner benachrichtigt und das ein oder andere umgestellt werden. Dafür sollte man sich Zeit lassen. Wir stellen in unseren Beratungen nämlich fest, dass es durchaus vorkommt, dass eine Abbuchung wegen des Kontowechsels nicht mehr erfolgen konnte und dann ein teurer Mahnbescheid ins Haus flattert. Also besser das neue Konto eröffnen und dann in Ruhe den Wechsel vollziehen.

Wann lohnt sich denn ein Wechsel überhaupt?

Ziegler: Die Stiftung Warentest hat in einer Untersuchung herausgefunden, dass es sich lohnt, über einen

Wechsel nachzudenken, wenn die Gebühren mehr als fünf Euro im Monat betragen.

Und welche Wechselmöglichkeiten habe ich derzeit überhaupt?

Ziegler: Es gibt tatsächlich kaum noch Banken, die ein kostenloses Girokonto anbieten. Von den überregionalen Banken sind das in Augsburg unseres Wissens nach noch die Santander- und die PSD Bank. Ansonsten wäre der Wechsel zu einer Online-Bank eine Option.

Davor schrecken aber Viele zurück.

Ziegler: Ja, das weiß ich. Aber die Erfahrungen aus unserer Beratung zeigen, dass es nur ganz selten zu Problemen mit Onlinebanking

kommt – solange sich die Verbraucher an die gängigen Sicherheitsauflagen halten.

Wie finde ich denn eine passende Bank bei den vielen Anbietern?

Ziegler: Das ist tatsächlich mit etwas Aufwand verbunden. Ganz gut können hier Online-Vergleichsportale helfen. Zum Beispiel jenes der Stiftung Warentest. Der Vorteil ist, dass man auch abfragen kann, ob andere Kosten, wie beispielsweise jene für eine Bankkarte oder Überweisungen per Überweisungsträger und so weiter, anfallen oder vielleicht ein monatlicher Mindesteingang für eine kostenlose Kontoführung nötig ist.

Wenn ich die Bank nun nicht wechseln

will, welche Möglichkeiten habe ich dann, die Kosten im Rahmen zu halten?

Ziegler: Man kann sich nach anderen Kontomodellen erkundigen. Eventuell ist ja da eine günstigere Variante dabei, die ebenfalls passt. Auch das Bankverhalten kann man ändern und so kostenpflichtige Leistungen der Bank möglicherweise umgehen. Und man hat immer auch die Möglichkeit zu verhandeln. Das haben wir anhand unserer Beratungen gesehen. (nist)



Finanz-Experte Hans-Werner Ziegler ist Fachberater für Verbraucherfragen bei der Verbraucherzentrale in Augsburg.