

Als zentrale **Vorteile des stationären Handels** wurden folgende Komponenten ausfindig gemacht:

- gute Beratung,
- Sicherheitsaspekte und Datenschutz,
- Einkaufserlebnis im Geschäft,
- sofortige Verfügbarkeit der Ware,
- Produkte können angefasst, ausprobiert, getestet werden und
- speziell bei Lebensmitteln: Qualität und Frische der Waren kann überprüft werden.

Die erhobenen Nachteile ergeben sich aus dem Umkehrschluss der Vorteile für den jeweils anderen Kanal.

Das abschließende **Gutscheinexperiment** sollte den präferierten Ort der Einlösung eines digital zur Verfügung gestellten Gutscheins ermitteln. Die Auswertung ergab, dass über 90% der Studierenden diesen per Mail zugestellten Gutschein im stationären Handel einlösen möchten und nicht im ebenfalls verfügbaren Online-Shop. Diese Absicht konnte in der begleitenden Tracking-Studie empirisch bestätigt werden.

Abschließend kann festgehalten werden, dass die *Präferenz für einen speziellen Einkaufskanal* (online = im Internet bzw. offline = im klassischen Handel) sehr stark von der gekauften Produktgruppe abhängt. Produkte, die über gleichbleibende Qualitätsmerkmale verfügen, werden gerne und oft online gekauft. Produkte, die eine variable Produktqualität aufweisen (wie z.B. frisches Obst und Gemüse), werden dagegen auch heute noch zum größten Teil im klassischen Handel gekauft. Daneben spielt die persönliche Überprüfbarkeit der Qualität des Produktes auch bei Mode und Bekleidung eine große Rolle.

Die große Herausforderung für den Handel wird es in den nächsten Jahren sein, die Grenzen zwischen diesen Kanälen aufzulösen. Vor allem die Entwicklung der mobilen Internetdienste (Shopping-Apps, responsive Gestaltung von Online-Portalen) und deren wachsende Verbreitung in der Bevölkerung werden die bisher reinen Offline- und Online-Welten immer mehr verschmelzen lassen. Für den Konsumenten soll es in dieser grenzenlosen Umgebung (No-Line-Handel) möglich sein, in jeder Phase zwischen der Online- und Offline-Welt zu wechseln und somit die Vorzüge beider Kanäle zu nutzen.