

## Editorial

---



Liebe Leserin, lieber Leser,

Der ersten Ausgabe unseres Newsletters in 2014 merkt man die Winterpause nicht an: Wir starten wieder mit vielen spannenden Themen und Veranstaltungen ins Neue Jahr. Und sehr erfolgreich, denn das erste angebotene Seminar war in kürzester Zeit ausgebucht: Mit dem Thema "Verbraucherrechte neu" bieten wir Ihnen offenbar genau die Information, die Sie aktuell benötigen. Wir freuen uns, einen zweiten Termin anbieten zu können und empfehlen Ihnen die Anmeldung noch heute. Das gilt auch für unsere weiteren Veranstaltungen, die unter den Titeln „Die Zukunft des Bezahlers“ und „Zielgruppenmarketing im Zeitalter der Datenskandale“ viele aktuelle Fragen nicht nur behandeln, sondern auch beantworten.

Ganz besonders möchte ich Sie in dieser Ausgabe auch auf die zahlreichen Offerte im Newsletter aufmerksam machen: Vergünstigte Dienstleistungen, Nachlässe auf Veranstaltungsteilnahmen und Zugang zu geförderten Projekten. Als Verband setzen wir uns dafür ein, dass Sie gegenseitig von den besten Konditionen profitieren – von Mitgliedern und Partnern – für Mitglieder und Partner.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen  
Ihre Patricia Mussi

---

### **Seminar: Verbraucherrechte neu – Was müssen Händler wissen? Zusatztermin am 12. Februar 2014 – noch wenige Plätze verfügbar!**

---



Die neue **EU-Verbraucherrechte-Richtlinie** muss ab dem 13. Juni 2014 angewendet werden. Damit sind für den Versandhandel ebenso wie für den Direktvertrieb und den stationären Handel gravierende Änderungen verbunden: Umfassende Informationspflichten gegenüber dem Kunden, ein von sieben auf 14 Tage erweitertes und vereinfachtes Rücktrittsrecht sowie konkrete Anforderungen an die Web-Shop-Gestaltung sind nur einige der zahlreichen Neuerungen, über die der Handelsverband am 29.01.2014 in einem Seminar informierte.

**Aufgrund der großen Nachfragen bietet der Handelsverband nun am 12.02.2014 einen zweiten Termin an.** Das praxisnahe Seminar richtet sich an Marketing- und Vertriebsmitarbeiter, Compliance-Experten und E-Commerce-Verantwortliche ebenso wie an Geschäftsführer von Handelsunternehmen. Weitere Informationen & Anmeldung unter: <http://www.handelsverband.at>.



## „Ganz persönlich, aber bitte anonym – Zielgruppenmarketing im Zeitalter der Datenskandale“ frei[handels]zone, 13. März 2014

frei[handels]zone

Spätestens seit den NSA-Enthüllungen herrscht bei Konsumenten eine neue Sensibilität im Hinblick auf persönliche Daten. Gerade im Internet, aber zunehmend auch bei Kundenkarten besteht die Angst vor der unkontrollierten Weitergabe von Daten an Dritte. Gleichzeitig wünschen sich die Kunden, als Personen mit individuellen Präferenzen und Interessen angesprochen zu werden. Wie schaffen Händler den Spagat zwischen persönlicher Kundenansprache und Respekt vor Privatsphäre? Wie bewerten Datenschützer die gesammelten Informationen? Und wie wird ein Kundenbindungsprogramm erfolgreich und vertrauenswürdig? Diese Fragen diskutieren hochkarätige VertreterInnen von Konsumentenforschung, Datenschutz, Consulting und Handel. Die Veranstaltung wird in Kooperation mit dem Dialog Marketing Verband Österreich – DMVÖ durchgeführt. Im Anschluss laden wir Sie herzlich zu einem Cocktail-Empfang ein. Detailinformationen und Anmeldung unter <http://www.handelsverband.at>.

## Handelskolloquium „Die Zukunft des Bezahlens“, 10. April 2014

Handels  
kolloquium

Zahlreiche Innovationen am POS, beim Online- und beim Mobile-Payment revolutionieren den Bezahlvorgang. Gleichzeitig scheint eine Gesellschaft ohne Bargeld für Konsumenten vielfach unvorstellbar. Was bringt der Einsatz neuer Technologien für den Handel? Welche Investitionen sind sinnvoll? Was wünscht sich der Kunde heute, und wie werden wir im Jahr 2020 bezahlen? Das Handelskolloquium ist ein jährlicher **Fixtermin** und Treffpunkt für die Handelsbranche. Top-ReferentInnen aus Politik, Wissenschaft und Wirtschaft diskutieren kritisch ein großes Thema, das unsere Branche bewegt. Das 24. Handelskolloquium „Die Zukunft des Bezahlens“ findet am 10. April im Schloss Schönbrunn Tagungszentrum statt. Informationen zum Programm sowie die Möglichkeit zur Anmeldung finden Sie unter <http://www.handelsverband.at>.

## Rückblick: Seminar der Muslimischen Jugend Österreich im Handelsverband, 22.01.2014



Im Rahmen des Mentoring-Programms der Muslimischen Jugend Österreichs (MJÖ) fand ein **Seminar zum Thema Networking** statt, für das der Handelsverband seine Räumlichkeiten zur Verfügung stellte. Das Programm richtet sich an weibliche, muslimische High-Potentials und ermöglicht es ihnen, von erfolgreichen und erfahrenen Frauen zu lernen und in Netzwerke eingeführt zu werden. Staatssekretärin a.D. Christine **Marek** hielt das Seminar und weihte in die Kunst des Netzwerkens ein. „Wir danken dem Handelsverband für die Gastfreundschaft. Wir denken, dass Vielfalt ein immer größerer Erfolgsfaktor für Unternehmen darstellt und senden mit diesem Projekt auch ein Signal in diese Richtung“, so eine der Projektverantwortlichen, Dudu Kücükgöl. Informationen finden Sie auf der Projektwebsite: [www.mjoe.at/mentoring](http://www.mjoe.at/mentoring). Kontakt: [mentoring@mjoe.at](mailto:mentoring@mjoe.at)



## Kostenlose Analyse: Geförderte Sicherheitsprojekt im Retail-Bereich

---



Die sogenannte Kleinkriminalität im Handel, also Ladendiebstahl und Betrug, steht mittlerweile auf der Tagesordnung. Deshalb hat die CAMPUS Security Austria ein gefördertes Sicherheitsprojekt für den Retail initiiert: Handelsunternehmen mit Risikopotential (Diebstahl/Raub/Betrug) können völlig kostenfrei ein Paket zur Sicherheitsanalyse in Anspruch nehmen.

Dieses umfasst zunächst ein Beratungsgespräch mit den Verantwortlichen für Sicherheit im Unternehmen. Hier wird besprochen, welche Risiken an welchem Standort abgeklärt werden sollen. Im zweiten Schritt wird ein Sicherheits-Mystery-Shopping mit (auf Wunsch) versteckter Kamera durchgeführt. Die Ergebnisse und Analysen werden der Geschäftsleitung präsentiert, ggf. weitere Schritte besprochen. Auch das bedarfsweise Hinzuziehen eines kriminalpolizeilichen Beratungsdienstes ist im Paket inkludiert. Das Projekt wird durch verschiedene Bundes- und EU-Institutionen gefördert. CAMPUS übernimmt die komplette Abwicklung mit den Behörden ebenso wie die Vorfinanzierung. Für teilnehmende Handelsbetriebe entstehen keine Kosten.

Bitte wenden Sie sich an Herrn Karl Eggl unter [eggl@campus-leitbetriebe.at](mailto:eggl@campus-leitbetriebe.at) bzw. unter Tel. 0699-15150151, wenn Sie am Projekt teilnehmen möchten. Unternehmensinformation finden Sie unter <http://www.campus-leitbetriebe.at>.

## Business Etikette Schulung der Stowasser Akademie, 14. Februar 2014

---



Die **Stowasser Akademie** startet im neuen Jahr mit der Schulung „**Business Etikette: Aktuelle Umgangsformen im Office**“. Gute Umgangsformen und Benimmregeln sind gefragter denn je und erleben eine Renaissance. Auftreten, Erscheinung und Souveränität sind für die Karriere häufig wichtiger als Zeugnisse und Diplome und für den Arbeitgeber ein wichtiger Baustein der Unternehmenskultur. Teilnehmer der Schulung erlangen Sicherheit im Umgang mit Kunden, Vorgesetzten und Mitarbeitern auf allen Hierarchiestufen und Kommunikationskanälen. Information und Anmeldung unter <http://www.stowasser.at/akademie.php>

## „Customer Insight 2014“ am 13. Februar & „Omnichanneling“ am 4. März 2014 in London

---



**Customer Insight 2014:** Bei dieser brandneuen Konferenz des British Retail Consortium präsentieren Branchen-Leader und Experten innovative Marktforschungsanalysen und widmen sich der Identität der Verbrauchers und seiner Rolle in der Zukunft des Handels. Schlüsselthemen werden sein: „Die Zukunft des Digitalen Handels“, „Verhaltensforschung“, „Erkenntnisse, die über Datenanalysen hinausgehen“, „Kundenbindung versus Verkauf“, „Kundenzufriedenheit optimieren“. Nähere Informationen unter <http://www.brccconsumerbehaviour.com>.



**Omnichanneling 2014:** Die effiziente Umsetzung und Weiterentwicklung von multi-channel-Strategien steht im Mittelpunkt dieser jährlich stattfindenden Konferenz. Anhand konkreter Fallstudien und interaktiver Diskussionen werden u. a. folgende Themen ins Visier genommen: Die Entwicklung von Kanälen, M-Commerce sowie das „Omni-Leadership“ der Zukunft. Nähere Information unter <http://www.brcomnichannel.com/>.

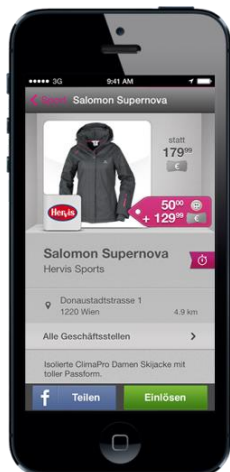
## BrandSpace 2014 – Marke trifft Design Thinking, 6. März 2014, Wien



Marken brauchen Innovation – aber wie? Dies diskutieren ExpertInnen aus den Bereichen Branding, Unternehmensstrategie, Organisationsentwicklung und Kommunikation bei der Konferenz BrandSpace 2014. Die

Veranstaltung glänzt mit hochkarätigen Referenten, darunter z.B. Katharina Berger, Head of Design Thinking bei der Deutschen Bank, Martin Steinert, Professor für Engineering Design and Innovation an der Norwegian University of Science and Technology Trondheim, sowie Christoph Burmann, Professor für innovatives Markenmanagement der Universität Bremen. Mitglieder und Preferred Partners des Handelsverbands erhalten **10 % Rabatt** auf alle Tarife. Bitte bei der Anmeldung im Feld Anmerkungen „Handelsverband“ angeben. Wir verlosen außerdem unter unseren **Mitgliedern und Preferred Partners 2 x 1 Karte** für die Veranstaltung. Teilnahme per Email an [office@handelsverband.at](mailto:office@handelsverband.at) bis 17. Februar 2014, Betreff „Brand Space 2014“. Information und Anmeldung unter <http://www.brandspace.at/>.

## Kundenfrequenz im stationären Handel steigern



Gemeinsam mit namhaften Handelsunternehmen wie Conrad, ROMA, Hervis, Hartlauer, Eybl, etc. startete die woohoo mobile marketing GmbH Ende 2013 ein Service zur **Steigerung der Kundenfrequenz und Umsätze im Handel**. Der Fokus liegt auf mobilen Coupons. Auf bisherige Methoden wie SMS wird bewusst verzichtet, stattdessen setzt man auf „Gamification“. Bereits innerhalb der ersten Tage konnten die teilnehmenden Handelsunternehmen zusätzliche Umsätze generieren.

**Mitglieder des Handelsverbands** erhalten das Set-Up im Wert von mindestens 500,- EUR bis zum 31.03.2014 **gratis**. Weitere Informationen finden Sie unter [www.woohoo-mobile.com](http://www.woohoo-mobile.com). Ansprechpartner für Mitglieder des Handelsverbands: Herr Stefan Podhajski unter [sp@woohoo-mobile.com](mailto:sp@woohoo-mobile.com).



## Kostenfreier Leitfaden: „Mobile Website-Gestaltung“

---



**eBUSINESSLOTSE**  
INFOBÜRO FÜR UNTERNEHMEN

Der Leitfaden des eBusiness-Lotsen Köln richtet sich vorwiegend an kleine und mittlere Unternehmen und gibt praxisnahe Tipps zur Konzeption einer mobilen

Unternehmenswebsite. Neben Informationen zu verschiedenen Optimierungsmöglichkeiten sowie technischen und organisatorischen Anforderungen werden auch rechtliche Aspekte des Themas näher erläutert. Kostenloser Download unter <http://www.ebusiness-lotse-koeln.de/News-Presse/Aktuelles/eBusiness-Lotse-Koeln-veroeffentlicht-kostenfreien-Leitfaden-zur-mobilen-Website-Gestaltung>

## Personalien

---



**Mag. Isabel Lamotte** (36) ist seit 20. Januar 2014 für den Handelsverband tätig und übernimmt den Bereich Kommunikation. Sie studierte an der Universität München Kommunikations- und Politikwissenschaften. Bei der Erfüllung ihrer neuen Aufgabe im Handelsverband greift sie zurück auf mehrjährige Erfahrung als Senior Marketing Manager in den Branchen Elektronik, IT und Software-Handel. Als Communications Manager zeichnet Lamotte verantwortlich für die Weiterführung und den Ausbau sämtlicher Kommunikationsagenden des Verbands. Außerdem koordiniert sie die Plattform „Versandhandel & E-Commerce“.



**Johannes Rauter, BA**, ist seit Oktober 2013 Koordinator der Gütesiegel „E-Commerce Quality“ und „M-Commerce Quality“ im Handelsverband. Bisher war er als Projekt-Assistent vor allem bei der FTW GmbH für die administrative Seite von IT-Projekten zuständig. Neben seiner Teilzeittätigkeit im Handelsverband treibt der Wiener sein Masterstudium Politikwissenschaft voran. Zusätzlich zur Koordination der beiden Gütesiegel unterstützt Rauter im Handelsverband das Sekretariat und das Event-Management.

## Der Handelsverband begrüßt herzlich seine neuen Mitglieder

---



- **Ernsting's Family Austria GmbH**
- **Österreichische Post AG – Filialnetz**
- **Vögele Shoes**

Im Detail stellen wir Ihnen unsere neuen Mitglieder in der nächsten Ausgabe unseres Magazins „retail“ vor.



## Der Handelsverband begrüßt herzlich seine neuen Preferred Partners

---



Preferred  
Partner ✓  
Handelsverband

- **Billpay GmbH**

Im Detail stellen wir Ihnen unseren neuen Preferred Partner in der nächsten Ausgabe unseres Magazins „**retail**“ vor.

## Advertorials im Handelsverband-Newsletter

---

Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu dürfen, dass die Möglichkeit besteht, im achtmal jährlich erscheinenden Newsletter des Handelsverbands Inserate und Advertorials zu schalten.

Kontakt: [isabel.lamotte@handelsverband.at](mailto:isabel.lamotte@handelsverband.at) oder +43 (1) 406 22 36-77.

## Newsletter abbestellen

---

Handelsverband, Alser Straße 45, 1080 Wien, Österreich, **T** +43 (1) 406 22 36, **F** +43 (1) 408 64 81

**E** [office@handelsverband.at](mailto:office@handelsverband.at), **W** [www.handelsverband.at](http://www.handelsverband.at), UID: ATU 590 820 03, DVR: 0562157