

## Neues Coronavirus

### Click&Collect-Konzept

Die aktuelle Situation ist für den Detailhändler eine grosse Herausforderung. Sie müssen sich voll und ganz auf den Onlinevertrieb ihrer Ware konzentrieren. Viele Detailhändler haben nun innert Kürze einen Onlineshop eröffnet oder vertreiben ihre Waren über Social Media, Telefon und E-Mail. Dieser rasante Anstieg an Onlinebestellungen führt dazu, dass die Post an die Grenze ihrer Kapazität stösst.

**Aber es gibt eine Alternative: «Click&Collect». Die Kundinnen und Kunden bestellen online oder via Telefon ihre Ware und holen diese dann selbst vor dem Geschäft ab – und das alles BAG-konform. Wie das geht, erklären wir mit diesem Leitfaden.**

#### Was ist Click&Collect?

---

«Click&Collect» ist eine Variante des Einkaufens, wobei der Kunde seinen Einkauf zuerst im Internet recherchieren kann und dann eine Bestellung durch den Onlineshop, Telefon, E-Mail oder Social Media auslösen kann. Diese Bestellung wird dann aber nicht versendet, sondern vor dem Laden / Geschäft / Lager zur Abholung bereitgestellt.

Das Konzept «Click&Collect» wurde schon von einigen Floristen und Blumengeschäften umgesetzt. Man bestellt telefonisch z. B. einen Strauss Tulpen und holt ihn zu einem vereinbarten Zeitpunkt beim Blumengeschäft ab. Da der Laden von den Kunden nicht betreten werden darf, liegt der Blumenstraus vor dem Geschäft zur Abholung bereit. Bezahlt wird ebenfalls direkt vor Ort – idealerweise mit Twint oder Kreditkarte.

#### Vorteile

---

Das «Click&Collect» bringt viele Vorteile mit sich:

- Die vom Bundesrat geschlossenen Läden können die Ware trotzdem verkaufen.
- Detailhändler mit diesem Konzept können nicht nur die Versandkosten sparen, sondern können auch die Lieferengpässe der Post umgehen.
- Für das «Click&Collect»-Konzept braucht es keinen richtigen Onlineshop. Der Detailhändler kann einfach die Ware mit Fotos auf die Website stellen und die Kundschaft auffordern ihn zu kontaktieren, falls die Kundschaft die Ware bestellen möchte. Und selbstverständlich dient auch das Schaufenster zur Präsentation des eigenen Angebots.
- Bezahlt wird online oder mit beigelegtem Einzahlungsschein, notfalls direkt vor Ort (mit Twint oder Kreditkarte).
- Der Endkunde kann die Abholung der Ware flexibler bestimmen und hat durch die selbständige Abholung eine rasche Verfügbarkeit der Ware.

## Zu beachten – Tipps

---

Zu beachten sind die [Weisungen des BAG](#). Die Waren dürfen nur ausserhalb der Ladenfläche zur Abholung bereitstehen. Der Kunde darf die Ladenfläche des Detailhändlers nicht betreten. Detailhändler, die die [Weisungen des Bundes](#) nicht beachten, können mit Bussen oder gar Freiheitsstrafe bestraft werden.

Wir empfehlen darum folgendes Vorgehen:

- Informieren Sie die Kunden auf Ihrer Website und mit einem Hinweis im Schaufenster über das «Click&Collect»-Angebot und wie die Kunden die Waren bestellen können (per Telefon, E-Mail, etc.).
- Richten Sie vor dem Laden, beim Lager oder bei der Warenanlieferung eine Stelle ein, wo Sie die Waren für die Abholung durch den Kunden bereitlegen können. Diese sollte so gut wie möglich vor Wind und Wetter geschützt und für den Kunden gut erreichbar sein.
- Teilen Sie dem Kunden bei einer Bestellung den genauen Abholort mit und vereinbaren Sie mit ihm den genauen Zeitpunkt der Abholung.
- Richten Sie Twint ein für die Bezahlung oder bieten Sie Bezahlung via Online Banking / Kreditkarte an. (Notfalls tut es auch eine alte Kasse für Bargeld.)
- Beschriften Sie die Waren gut leserlich mit dem Namen des Kunden und notieren Sie den vorgängig vereinbarten Preis auf der Ware.
- Tauschen Sie Erfahrungen und Tipps mit anderen Unternehmen aus.

**Viel Erfolg und vielen Dank für Ihren Einsatz für unsere Wirtschaft.**

**Gemeinsam weiterkommen – gerade in einer Krise.**