

Gut gefüllte Regale machen nicht nur optisch etwas her. Kunden finden, was sie suchen und lassen Umsatz im Geschäft.

Foto: Zoo & Co., Prögler



## Regallücken vermeiden

Lücken im Regal bedeuten auch Lücken in der Kasse. Doch ist „Out-of-stock“ überhaupt vermeidbar? Verkaufstrainer Hans Günter Lemke füllt mit seinen Tipps Wissenslücken rund ums Warenmanagement.

Eine „Out-of-stock“-Situation gilt als eine der häufigsten Ursachen für Umsatzeinbußen im Einzelhandel. Damit eine Lücke im Regal durch ein ausverkauftes Produkt nicht zu häufig vorkommt, sollten einige wichtige und notwendige Maßnahmen ergriffen werden. Es gilt auch zu prüfen, woran es überhaupt liegt, dass leere Regale entstehen beziehungsweise entstanden sind. Dafür gibt es mehrere Gründe. Trotz guter Planung lässt sich der Warenkorb von Kunden immer schwerer vorhersagen. Durch Trends, die kurzfristig immer mehr auf dem Markt auftauchen, kann es in jedem Geschäft zu Regallücken kommen.

bestimmten Artikel vorkommt. Lücken entstehen aber auch durch Fehlkalkulationen in einer Bestellung, die auf mangelndes Fachwissen, eine fehlende Software zur Bestandsplanung oder auch nachlässiges Verhalten vom Personal zurückgeführt werden kann.

Regelmäßige Kontrollen und die Schulung der verantwortlichen Mitarbeitenden zur Aufmerksamkeit, können dies verhindern. Zudem kann eine tägliche Kontrolle unvorhergesehenen Situationen vorbeugen. Regelmäßige Trainings gehören zur Optimierung von Warenbestellungen dazu.

Es gibt mittlerweile hochwertige Warenwirtschaftssysteme, die die Abverkäufe der einzelnen Produkte erfassen und erkennen können, ob und wann Wa-

ren nachgefüllt oder nachbestellt werden müssen. Das System erfasst beziehungsweise scannt die einzelnen Artikel, die dann in einer zentralen Datenbank gespeichert werden. Vor allem in größeren Betrieben kann eine moderne digitale Technologie die Regallücken-Erkennung übernehmen und helfen, Umsatzverlusten vorzubeugen. Ein effizientes Bestandsmanagement ist entscheidend. Es sollten moderne Technologien wie Barcodescanner, RFID-Systeme und „Point-of-Sale“-Software verwendet werden, um den Lagerbestand genau zu verfolgen. Mithilfe von automatisierten Nachbestellungssystemen kann der Lagerbestand kontinuierlich überwacht und automatisch nachbestellt werden, wenn bestimmte Schwellenwerte erreicht sind.



Foto: Hans Günter Lemke

### Hans Günter Lemke

Training für Führung  
und Verkauf  
[www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de)

#### Erfüllendes Warenmanagement

Es kann sein, dass eine nicht geplante Nachfrage nach einem

Auch ein gut und ordentlich geführtes Lager kann „Out-of-Stock“-Situationen vermeiden. Denn oft entstehen Umsatzverluste aus Regallücken, die gar keine sind. Ein Beispiel verdeutlicht diesen Gedanken: Eine Kundin fragt nach einem Hundeshampoo, das das Fachgeschäft zwar noch auf Lager hat, aber der Verkäufer kann diesen gewünschten Artikel nicht auf Anhieb finden. Die Kundin kauft dann bei einem anderen Mitbewerber oder im Internet. So ist durch ein nicht gut geordnetes Lager nicht nur ein Kunde, sondern auch zukünftiger Umsatz verloren.

Ist die Kundin so freundlich und wartet, bis sein oder ihr Produkt wieder vorrätig ist, hat das Geschäft in der heutigen, schnelllebigen Zeit Glück gehabt. Der Vertrauensverlust, der durch einen fehlenden oder unzureichenden Lagerbestand ausgelöst wird, kann schwerwiegende Folgen haben. Ist ein Kunde erst mal weg, ist es nicht immer leicht, diesen zurück zu gewinnen. Deshalb: Bezeichnen Sie alle Kartons und Behälter im Lager mit dem Inhalt und führen dazu genaue Listen.

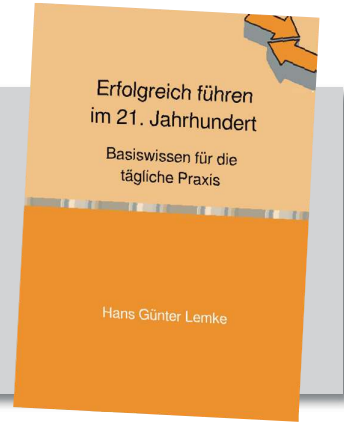
**Klare Verantwortlichkeiten, gute Beziehungspflege**

Ungeplante „Out-of-Stock“-Situationen sind zwar oft mit der mangelnden Erfassung von Bestandsdaten begründet, aber auch unklare Verantwortlichkeiten im Lager oder für die Bestellvorgänge, gehören zu den Ursachen. Verantwortliche Personen sollten in einem Geschäft intern immer klar benannt sein, sonst leidet die Datenpflege, es kommt zu einer fehlerhaften Bestandspflege und somit zu Regallücken.

Eine gute Beziehung zu Lieferanten kann zudem helfen, dass Produkte schneller geliefert und Engpässe reduziert werden. Verhandeln Sie möglicherweise auch günstige Lieferbedingungen, um die Lieferfrequenz zu erhöhen. Sehen Sie den Außendienst auch immer als Partner.

Erstellen Sie Pläne für den Umgang mit unvorhergesehenen Ereignissen wie Lieferengpässen oder andere nicht planbare Situationen, um die Auswirkungen auf die Warenverfügbarkeit zu minimieren. Das schafft Sicherheit und Orientierung. Und: Befragen Sie Ihre Kunden und Kundin-

**Erfolgreich führen im 21. Jahrhundert**  
 Basiswissen für die tägliche Praxis  
*Hans Günter Lemke*  
 ISBN 978-3-8190-2605-8  
 111 Seiten



nen regelmäßig, um ein genaues Feedback zur Warenverfügbarkeit zu erhalten und mögliche Verbesserungen vorzunehmen.

Zunehmend kommt im Handel auch Künstliche Intelligenz (KI) zum Einsatz. Roboter rollen bereits durch die Regalreihen und weisen per Bilderkennung auf Lücken hin. Unternehmen können schon heute mit KI-basierter Software nicht nur Engpässe vermeiden, sondern auch ihre Absatzprognosen verbessern und ihren Wettbewerbsvorteil durch einen optimalen Einkauf steigern. Der Einsatz von KI ist jedoch durch die Kosten nicht unbedingt für kleinere Fachgeschäfte geeignet.

Fakt ist, dass es immer wieder Umsatzverluste durch Regallücken geben wird. Wichtig ist für das Geschäft, dass die Gründe für Fehlmengen in einem Geschäft genauestens erkannt werden und die Schwachstellen mit passenden Optimierungen behoben werden. So lassen sich Umsatzeinbußen auf Dauer verringern. ■



Foto: Pixabay, Jens P. Rorck

**Digitale Tools können helfen, Lager und Warenwirtschaft zu optimieren. Ein wesentlicher Bestandteil, um „Out-of-stock“-Situationen zu vermeiden.**