

Nummer: 03723-PIB10 | Datum 15.09.2023

Autonomes Einkaufen: BayWa Baustoffe eröffnet Smart Store

Pilotprojekt in Altötting schafft innovatives Einkaufserlebnis, attraktive Arbeitsplätze und gibt Antworten auf den Fachkräftemangel.

München, 15. September 2023 – Längere Öffnungszeiten, mehr Auswahl, gewohnter Service: Im Smart Store von BayWa Baustoffe in Altötting ist vieles neu – und doch bleibt vieles, wie es ist. Rund 350.000 Euro hat der Münchener Konzern in die Hand genommen, um den Baustoffhandel fit für die Zukunft zu machen. Ein Pilotprojekt, das bei Erfolg auf weitere BayWa-Filialen übertragen werden könnte.

Bisher war der Betrieb in Altötting montags bis freitags von 7 bis 17 Uhr geöffnet, unterbrochen von einer einstündigen Mittagspause. Ab sofort können Kunden von 6 bis 20 Uhr einkaufen – durchgehend. Und das nicht nur von Montag bis Freitag, sondern zusätzlich auch am Samstag. Möglich macht dies der Einsatz innovativer Technologien: elektronisches Zutrittssystem, digitale Beratung, Selbstbedienungskassen.

„Die BayWa verbindet seit 100 Jahren erfolgreich Tradition und Innovation. Genau das machen wir auch hier in Altötting wieder: Unsere Kunden bekommen von uns hervorragende Produkte und exzellente Beratung, dies aber auf eine andere Art und Weise, als sie es bisher von uns gewohnt sind“, sagt Markus Daik, Leiter Spezialbereiche BayWa Bau. „Wir sind sehr gespannt darauf, wie unser neues Angebot bei unseren Kunden ankommt. Mit ihrem Feedback werden wir den BayWa Smart Store gezielt optimieren und weiterentwickeln.“

Komfortabler Zugang zum Fachmarkt

Von 6 bis 8 Uhr und von 17 bis 20 Uhr (Montag bis Freitag, Samstag ganztägig) läuft der Betrieb ohne Personal. In diesen Zeiten können Kunden die im rund 170 Quadratmeter großen Fachmarkt verfügbaren Artikel selbstständig einkaufen. Zum Öffnen der Eingangstür genügt es, eine EC- oder Kreditkarte an ein Lesegerät zu halten. Die Bezahlung erfolgt an der Selbstbedienungskasse ebenfalls mit EC- oder Kreditkarte. Um die Sicherheit der Kunden zu gewährleisten und Diebstähle zu verhindern, wird der Verkaufsraum von sieben Kameras überwacht. Die Bilder werden live an einen Sicherheitsdienst übertragen.

Gewerbliche Kunden der BayWa erhalten eine VIP-Karte mit aufgedrucktem QR-Code, die zum einen zum Betreten der Filiale berechtigt. Zum anderen sind auf dieser Karte alle relevanten Kundendaten gespeichert, zum Beispiel individuell vereinbarte Konditionen.

Onlineberatung durch BayWa-Fachpersonal

Die Beratung in Altötting erfolgt ab sofort online. In der Zeit von 7 bis 17 Uhr (Montag bis Freitag) steht den Kunden ein Service-Terminal zur Verfügung. Ein Knopfdruck und schon erscheint ein Kundenberater auf dem Bildschirm. Keine virtuelle Figur, kein Chatbot, keine künstliche Intelligenz – ein echter Mensch. Nur sitzt dieser Mensch jetzt nicht mehr hinter der Theke, sondern arbeitet ortsunabhängig. Sobald der Kunde auf den Knopf drückt, wird die Verbindung sofort hergestellt. „Im Prinzip ändert sich nichts“, betont BayWa-Experte Markus Daik. „Unsere Kunden profitieren nach wie vor von der hohen Fachkompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie sind jetzt nur nicht mehr vor Ort.“

Service wird weiterhin großgeschrieben im BayWa Smart Store: Neben klassischen Fachmarktartikeln wie Schrauben, Arbeitshandschuhen und Werkzeugen bietet die Filiale natürlich auch eine große Auswahl an hochwertigen Baustoffen für alle Gewerke und Projekte. Um das Material zu erhalten, ruft der Kunde am Terminal einen Mitarbeiter und gibt seine Bestellung auf. Anschließend wird der Lieferschein ausgedruckt und die Ware im Lager ausgegeben. Das Lager ist von montags bis freitags von 8 bis 17 Uhr geöffnet. Die Bezahlung der Baustoffe erfolgt direkt am Terminal mit EC- oder Kreditkarte. Wer ein Kundenkonto hat, kann wie gewohnt auch auf Rechnung kaufen.

Team steht voll hinter dem neuen Konzept

Das Team in Altötting ist vom neuen Konzept überzeugt. „Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben begeistert reagiert, sie stehen voll dahinter“, sagt Markus Daik. Mittelfristig sieht er in der Live-Beratung via Service-Terminal einen wichtigen Baustein im Kampf gegen den Fachkräftemangel. Zudem werden die Arbeitsplätze im Vertrieb attraktiver, da keine Präsenz im Betrieb erforderlich ist. Ein Vorteil zum Beispiel für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Daik: „Wir haben viele hervorragend ausgebildete Frauen bei der BayWa, die wir leider oft verlieren, wenn sie eine Familie gründen. Mit dem neuen Angebot hoffen wir, viele

dieser Mitarbeiterinnen in Zukunft im Unternehmen halten zu können und insgesamt als Arbeitgeber für Bewerberinnen und Bewerber noch attraktiver zu werden.“

Weitere Informationen finden Sie unter www.baywa.com/presse.
Druckfähige Pressefotos, Footage-Material und Videostatements finden Sie [hier](#).
Die BayWa AG auf Twitter: www.twitter.com/BayWaPresse

Pressekontakt:

BayWa AG
Arabellastraße 4
D-81925 München

Stefan Bartels
Tel.: +49 151 65537317
E-Mail: stefan.bartels@baywa.de

Über die BayWa AG

Die BayWa AG ist ein weltweit tätiger Konzern mit den Geschäftsfeldern Energie, Agrar und Bau. Als Global Player mit einem Umsatz von 27,1 Mrd. Euro im Jahr 2022 entwickelt sie innovative und nachhaltige Lösungen für die Grundbedürfnisse Ernährung, Energie, Mobilität und Wohnen. Im Segment Bau bündelt die BayWa AG sämtliche Aktivitäten im Baustoffhandel und baunahen Dienstleistungen sowie in der Projektentwicklung. Mit mehr als 120 Niederlassungen in Bayern, Baden-Württemberg, Sachsen und Thüringen zählt BayWa Baustoffe zu den marktführenden Unternehmen in Deutschland. Die BayWa Bau Projekt GmbH entwickelt und baut gemeinsam mit regionalen Partnern innovative Immobilien.

Rund 25.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für die BayWa AG in über 50 Ländern im Einsatz. Sitz der 1923 gegründeten Muttergesellschaft, die im Jahr 2023 ihr 100-jähriges Bestehen feiert, ist München. Ihren Ursprung hat sie im genossenschaftlichen Landhandel mit der Aufgabe, den ländlichen Raum mit allem zu versorgen, was die Landwirtschaft braucht. Weitere Informationen finden Sie unter www.baywa.com/presse.