

Die nächste Generation Metro



Thomas Storck, CEO Metro Deutschland / Foto: Metro Deutschland

Mit der feierlichen Wiedereröffnung der Metro Düsseldorf hat das Unternehmen den Umbau des sechsten Großmarkts erfolgreich abgeschlossen. Das neue Marktkonzept ist insbesondere auf die Bedürfnisse und Wünsche von Kunden aus der Gastronomie zugeschnitten.

Diese dürfen sich auf ein inspirierendes Einkaufserlebnis und mehr Effizienz freuen ? dank optimierter Laufwege, Sortimenten mit einem klaren Gastro-Fokus und dem Gastro-Treff, wo Trends und Innovationen präsentiert werden. Dadurch verschafft Metro Gastronomen Freiräume, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: ihr Geschäft und ihre Gäste.

Die Handelsbranche ist im Umbruch ? und auch Metro Deutschland geht neue Wege: weg vom rein stationären Handel, hin zum Multichannel-Großhändler, der seine Kunden auf allen Kanälen bestmöglich bedient. ?Unser Ziel ist es, mittelfristig zu dem Marktplatz für die Gastronomie zu werden. Als Leitkunde steht der Gastronom bei uns im Mittelpunkt. An seinen Bedürfnissen richten wir uns aus und bieten ihm über alle Verkaufskanäle genau die Angebote und Services, die er braucht. Denn der Erfolg unserer Kunden ist unser Business?, erklärt Thomas Storck, CEO Metro Deutschland, auf der Eröffnungsfeier in Düsseldorf. Dies soll gelingen, indem das Großhandelsunternehmen seine Großmärkte modernisiert, Abläufe optimiert und das Belieferungsgeschäft weiterentwickelt. Gleichzeitig baut man die digitalen Lösungen für die Gastronomie weiter aus und vernetzt das Kundenmanagement über alle Vertriebskanäle hinweg. ?Durch diese strategische Ausrichtung stärken wir dauerhaft unsere Position als Partner für das unabhängige Unternehmertum?, so Storck. Dem trägt das

Unternehmen auch mit einer neuen Firmierung Rechnung: Künftig lautet der offizielle Name ?METRO Deutschland GmbH? statt wie bisher ?METRO Cash & Carry Deutschland GmbH?. Mit der Eintragung im Handelsregister, die in den nächsten Tagen erwartet wird, ist die Umfirmierung auch nach außen wirksam. Darin manifestiert sich der Wandel vom reinen Cash & Carry-Anbieter zu einem Großhändler, der für seine Kunden auf vielen Vertriebskanälen 24 Stunden, sieben Tage in der Woche erreichbar ist.

Zuspruch aus der Politik

Prof. Dr. Andreas Pinkwart, Wirtschafts- und Digitalminister des Landes Nordrhein-Westfalen, erläuterte im Rahmen der Eröffnung als Gastredner die Bedeutung digitaler Prozesse für die Zukunft des Handels: ?Die Digitalisierung von internen Prozessen und digitale Lösungen für die Kunden sind heute der Schlüssel zum Erfolg. Wer in Fragen der Digitalisierung Kooperationen sucht und anbietet, ist für die Zukunft gut gerüstet.?

Düsseldorfs Oberbürgermeister Thomas Geisel zeigte sich angetan vom neuen Marktkonzept: ?Düsseldorf gehörte zu den ersten Standorten, an denen Metro vor über 50 Jahren sein innovatives Großhandelskonzept ausgerollt hat. Deshalb freut es mich sehr, dass der Düsseldorfer Metro-Großmarkt auch jetzt wieder zu den Vorreitern einer neuen Generation des Großhandels gehört.?

Das klassische Abholgeschäft bleibt weiterhin ein zentrales Standbein, jedoch erfahren die Großmärkte eine umfangreiche Modernisierung. Ein Highlight in der neuen Metro Düsseldorf sind die ?Erlesenen Welten?, bei denen die Kunden zwischen verschiedenen Premium-Produkten auswählen können. Zudem bieten die drei neuen Eigenmarken Metro Chef, Metro Premium und Metro Professional allen Kundengruppen Produkte für ihren Bedarf an. Auf speziellen Ausstellungsflächen finden Kunden Trendprodukte und Innovationen, die Inspiration und neue Impulse für das eigene Geschäft geben. Zudem wird das Angebot an Convenience-Artikel mit verschiedenen Zubereitungsstufen ausgebaut, von küchenfertigen Lebensmitteln wie geschältem Gemüse, bis hin zu verzehr- und tischfertigen Artikeln wie Eis und Gebäck. Das schafft ? gerade in Zeiten des Personalmangels ? Freiräume. Ein weiterer Eckpfeiler des neuen Konzepts ist die Qualifizierung der Mitarbeiter, die in Trainings zusätzliches Fachwissen und Gastronomie-Perspektive erfahren. Dabei spielen auch neue agile Arbeitsmethoden eine wichtige Rolle. Auch das Belieferungsgeschäft ist fester Bestandteil, seit 2009 bietet Metro den Lieferservice an. In 2014 führte das Großhandelsunternehmen das neue Konzept Food Service Distribution (FSD) ein und professionalisierte die Belieferung damit weiter. Durch FSD wird die Belieferung als eigenständiges Geschäftsmodell aufgestellt, das Depot-Netzwerk wurde in den vergangenen Jahren verstärkt. Als neuen Service testet man in Kooperation mit DHL momentan eine Expressbelieferung, die ?Same Day Express Delivery?. Im Gebiet Düsseldorf und Neuss werden für Belieferungskunden kurzfristige und außerplanmäßige Bestellungen noch am selben Tag zugestellt ? zur Verfügung steht den Kunden dabei das gesamte FSD-Sortiment.

Digitalisierung der Kundenkontaktpunkte

Die moderne Handelswelt ist digital: Kunden möchten heutzutage von überall aus auf Produkte und Services zugreifen und sich informieren können. Das stellt auch neue Anforderungen an die digitale Infrastruktur und das Selbstverständnis von Metro Deutschland, wie Thomas Storck erklärt: ?Um bei der voranschreitenden Digitalisierung

mithalten zu können, müssen wir schneller und innovativer werden, um unsere Kunden optimal bedienen und unterstützen zu können. Das grundlegende Ziel unserer Digitalisierungsmaßnahmen ist es, unseren Kunden ein kanalübergreifendes, intuitives und effizientes Einkaufserlebnis rund um die Uhr zu ermöglichen. Um das zu erreichen, werden kontinuierlich alle Kundenkontaktpunkte digitalisiert. Das beginnt mit einem Online-Bestellsystem, das den gesamten Online-Bestellprozess einfacher und übersichtlicher gestalten soll, über die Entwicklung einer App für das Kundenmanagement, in der alle wichtigen Kundendaten erfasst sind, bis hin zu einer Driver-App für eine weitestgehend papierlose Abwicklung des Belieferungsprozesses. Außerdem unterstützt das Unternehmen seine Gastronomie-Kunden bei der eigenen Digitalisierung, unter anderem bei Erstellung eines Onlineauftritts sowie weiteren digitalen Lösungen für die Optimierung ihres Geschäfts.