

„Ganz schön menschlich!“

Konsument:innen im Fokus am ECR Tag 2024

Unter dem Motto „**reFocus Consumer**“ brachte der **ECR Tag 2024** die wesentlichen Akteure wieder in den Mittelpunkt: die Konsument:innen. In einer Welt voller Digitalisierung und strenger Regulierung rief die Veranstaltung dazu auf, Menschen mit Empathie und Aufmerksamkeit zu begegnen – denn Menschlichkeit bleibt der Schlüssel für nachhaltigen Erfolg.

Mit inspirierenden Worten eröffnete Matt Chadder, CEO der Instinct Laboratory Group, den Branchenevent: „Aufmerksamkeit ist eine knappe Ressource“ und der Fokus auf Menschlichkeit sei entscheidend: „Nichts beeinflusst einen Menschen mehr als ein anderer Mensch.“ Keynotes und Diskussionen verdeutlichten, dass emotionale Erlebnisse den Konsum prägen. Urs Burgermeister, Kreativstrategie, und Christian Mikunda, Ladendramaturg, unterstrichen, wie wichtig es sei, Konsumenten auf der unbewussten Ebene zu erreichen, etwa durch „Brain Scripts“ am Point of Sale. Diese schaffen emotionale Verbindungen und verstärken Markenbotschaften.

Emotionen als Motor des Handels & Empathie als Erfolgsfaktor

Die Business Humanizerinnen von Innate Motion, Joyshree Reinelt und Femke van Loon, stellten „Fierce Empathy“ vor – die Fähigkeit, tiefen emotionalen Kontakt aufzubauen und gleichzeitig authentisch zu bleiben. Ihre Botschaft: Empathie lässt sich durch Eigenschaften wie Neugier, Verletzlichkeit und Akzeptanz erlernen.

Unter der Moderation von Armin Wolf diskutierten Branchenexpert:innen, wie man Konsument:innen nicht aus dem Blick verliert. Johannes Holzleitner, Geschäftsführer von INTERSPAR Österreich, betonte: „Ein gutes Gefühl beim Einkauf ist unser täglicher Anspruch.“ Hans Böhm, Generaldirektor der Brau Union Österreich, sprach von Emotionen als zentralem Bestandteil des Bierkonsums, während Cordula Cerha von der WU Wien auf die Bedeutung persönlicher Interaktionen hinwies und Birgit Walia von YouGov die ständige Veränderung der Kund:innen unterstrich.

Die beiden Co-Geschäftsführer:innen von ECR Austria, Teresa Mischek-Moritz und Bernhard Voit, zeigten sich erfreut über die erfolgreiche Veranstaltung: „Es ist großartig zu sehen, dass über 400 Teilnehmer:innen unserer Einladung gefolgt sind und diesen Tag voller Fokus auf die Konsument:innen mit so viel Freude erlebt haben. Wir sind überzeugt, dass viele neue Ideen und Impulse für die Zukunft unserer Branche entstanden sind.“

ECR Austria ist eine übergreifende Plattform der FMCG-Branche, bei der Handel, Industrie und Dienstleister gemeinsam effiziente und zukunftsorientierte Lösungen zum Nutzen der Konsument:innen und der Gesellschaft erarbeiten. Aktuell zählt die ECR Austria Initiative über 125 Mitglieds-Unternehmen, die sich aktiv in Arbeitsgruppen zu relevanten Branchen-Themen einbringen und Handlungsempfehlungen gemeinsam erarbeiten. Seit der Gründung im Jahr 1996 hat sich ECR Austria zu einer der erfolgreichsten nationalen ECR Initiativen Europas entwickelt. Neben dem alljährlichen ECR Tag, der als Inspirations- und Netzwerk-Treffpunkt bekannt ist, hat sich ECR Austria auch der Aus- und Weiterbildung der nächsten Generation verschrieben. Nähere Informationen finden Sie unter www.ecr-austria.at.

Thomas Zechner, GF Markant Österreich
Markus Fahrnberger-Schweizer,
General Manager DACH Nomad Foods
ECR Austria Co-Chairmen
E-Mail: co-chairmen@ecr-austria.at

Teresa Mischek-Moritz & Bernhard Voit
ECR Austria Manager
E-Mail: mischek-moritz@ecr-austria.at
E-Mail: voit@ecr-austria.at

Iris Wildauer
ECR Austria Coordinator
E-Mail: wildauer@ecr-austria.at