

An den Kundenvorlieben orientieren

Bezahlösungen Erst mit ihnen fließen die Einnahmen. KMU sollten sich auf die wichtigsten Verfahren beschränken.

MATTHIAS NIKLOWITZ

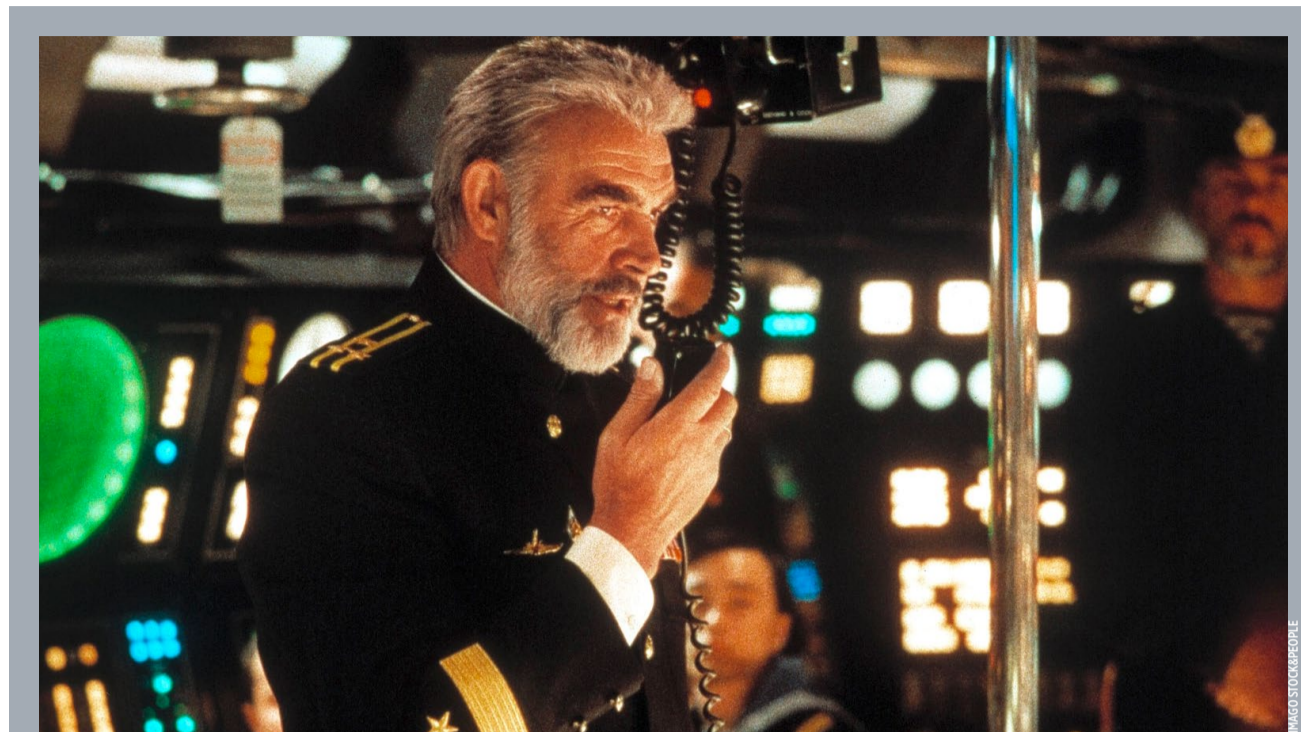
Der Online-Handel boomt – auch hier in der Schweiz: Der Distanzhandels-Monitor des Marktforschungsunternehmens GfK in Zusammenarbeit mit der Post und dem Handelsverband weist ein Plus von fast 43 Prozent gegenüber dem Vorjahr auf.

Der Pandemie-Shutdown bildet sich bereits in den Zahlen ab: Im Januar und Februar 2020 war der stationäre Handel noch nicht von Covid-19-Massnahmen betroffen. Aussagekräftig ist deshalb der März – und hier liegt der Wert in diesem Jahr 18 Prozent höher als im gleichen Monat 2020. Besonders gross war das Wachstum des Online-Handels in den Bereichen Home & Living (Möbel und Einrichtungen) sowie bei Sportartikeln und -geräten.

Gegen Rechnung bleibt wichtig

Kein Ladengeschäft kann sich dieser Entwicklung verschliessen, zumal nicht nur die grossen E-Commerce-Plattformen wie Digitec Galaxus und die Competec-Gruppe Rekordumsätze ausweisen. Auch die grossen Retailer und Warenhausketten bauen ihren Online-Handel laufend weiter aus – und weder Analysten noch Experten erwarten eine Rückkehr zu Vor-Corona-Zeiten. Rasches Handeln – in doppeltem Wortsinn – ist deshalb gefragt.

Ausgangspunkt ist oft die Frage, wie der Bezahlvorgang organisiert werden soll. «Man sollte den Kundinnen und Kunden verschiedene Zahlungsvarianten anbieten, um niemanden zu verlieren, bei-



Kommunikation: Mit Stakeholdern im Gespräch bleiben. – «Jagd auf Roter Oktober» (1990), mit Sean Connery, Alec Baldwin.

spielsweise weil keine Kreditkarte vorhanden ist», empfiehlt Tobias Etter, Geschäftsführer der Firma TE Informatik mit Sitz in Full-Reuenthal AG. «Meiner Meinung nach sollte man nicht alle möglichen Zahlungsvarianten akzeptieren, jedoch die allerwichtigsten sollten abgedeckt sein.» Das sind Kreditkarten (Visa, Mastercard), Twint, Postfinance, Paypal und Vorkasse beziehungsweise Bezahlung mittels Rechnung.

Die Angabe von Paypal als Bezahlvariante gebe laut Etter oftmals auch einen Vertrauensbonus, falls ein Shop noch nicht bekannt ist. Denn dann greift ein

Käuferschutz, wenn ein gekaufter Artikel nicht ankommt oder dieser nicht der Beschreibung entspricht. Auch weitere Lösungen wie Postfinance Checkout, Wallee und Payrexx machen laut Etter Sinn. «Für grössere Volumen sind SIX Payment und Datatrans ideal.»

Sichere Verfahren kosten Geld

«Wenn die Kosten und Gebühren den Kundinnen und Kunden verrechnet werden, muss dies klar und transparent kommuniziert werden», sagt Martin Egli, Digital Business Consultant beim Zürcher Beratungsunternehmen Carpathia. «Um

eine möglichst hohe Konversion zu erreichen, sollten die wichtigsten Zahlungsvarianten jedoch nicht weiterverrechnet werden.»

Kreditkarten auf dem Vormarsch

Laut Egli gebe es eine ganze Reihe von guten Bezahlösungen. «Was für das jeweilige KMU gut ist, hängt von den Bedürfnissen ab», so Egli (siehe Box). «Kundinnen und Kunden bezahlen gerne mit ihren bevorzugten Varianten.»

Es gehe darum, die Bedürfnisse der eigenen Kundinnen und Kunden kennenzulernen und das Angebot an Zahlungs-

GEBÜHREN

Modell je nach Bedarf auswählen

Systeme Bei deren Auswahl gibt es Vorüberlegungen. «Es kommt darauf an, ob man sich monatlich verpflichten möchte oder nur, wenn man etwas verkauft», sagt Martin Egli, Digital Business Consultant von Carpathia. «Für Einsteiger sind sicherlich Paypal und Stripe sehr praktisch, da sie nur Gebühren beim tatsächlichen Kauf erheben.» Diese liegen mit jeweils rund 3,4 Prozent aber über dem Niveau der Kreditkarten, die rund 2 Prozent verrechnen. Noch günstiger sind Twint und Postfinance.

varianten an deren Erwartungen auszuweichen, erklärt Egli.

Diese Erwartungen haben sich seit Anfang 2020 (auch) in der Schweiz weiter verschoben: Gemäss einer Erhebung von Wunderman Thompson, einem Werbe- und Marketingberatungsunternehmen, haben die Kreditkarten die Rechnungen als beliebtestes Zahlungsmittel abgelöst. Von den neuen digitalen Angeboten hat Paypal als Nummer drei seine Position weiter verbessert und Twint – als Nummer vier – hat massiv zugelegt.

Und es spielt auch eine Rolle, wo die Konsumierenden einkaufen: Eine Auswertung des Handelsverbands sieht im Inland weiterhin die Rechnung als die mit Abstand führende Bezahlvariante. Paypal und die Kreditkarten würden zwar auch bei Online-Einkäufen in der Schweiz genutzt – aber etwas weniger als für das Shopping bei ausländischen Anbietern.

Publireportage

Berufliche Vorsorge, die wirklich passt für KMU

Sie bieten eine Vielzahl an Lösungen, ermöglichen viele Arbeitsplätze, sind in allen Branchen tätig und bilden gleichzeitig das Rückgrat der Schweizer Wirtschaft: die KMU. So vielfältig und originell wie die schweizerische KMU-Landschaft soll auch die entsprechende Pensionskassenlösung sein. Darum bietet die Tellco massgeschneiderte Lösungen, die wirklich den Bedürfnissen und Wünschen von KMU entsprechen.

Berufliche Vorsorge muss auf das Unternehmen zugeschnitten sein

Zu einer erfolgreichen Unternehmensführung gehören Fachkompetenz, Erfahrung, Herzblut und Engagement in der täglichen Arbeit. Wer langfristig erfolgreich bleiben will, gibt sich zudem nicht mit Mittelmass zufrieden und entwickelt sich ständig weiter. Dieselben Anforderungen stellen Unternehmen an ihre berufliche Vorsorgelösung.

Darauf hat sich die Tellco ausgerichtet: In der 2. Säule bietet sie spezielle Vorsorgelösungen an, die den Ansprüchen von KMU gerecht werden. Die Vorsorgespezialistin verfügt über langjährige Erfahrung, eingespielte Prozesse und eine agile Organisation. Darum kann sie Unternehmen eine zeitgemässe Pensionskassenlösung anbieten – mit stimmigen Risikotarifen und fairen Verwaltungskosten.

Für das Unternehmen steht Sicherheit an oberster Stelle bei der beruflichen Vorsorge

Unternehmerinnen und Unternehmer tragen viel Verantwortung. Ihre Mitarbeitenden sind vom

Erfolg ihres Unternehmens abhängig und wünschen sich Sicherheit.

Die Tellco unterstützt sie hier: Mit einer Vorsorgelösung in der 2. Säule, die für Sicherheit steht. Das Vermögen der angeschlossenen Unternehmen verwaltet sie mit höchster Sorgfalt. Die Spezialistinnen und Spezialisten der Tellco legen den Fokus bei der Geldanlage klar auf Langfristigkeit und Sicherheit. Kleinere, sichere Gewinne sind der Vorsorgespezialistin wichtiger, als kurzfristig hohe Renditen anzustreben und dabei grosse Verluste zu riskieren.

Flexibilität ist eine Voraussetzung bei der Vorsorgelösung in der 2. Säule

Unternehmertätigkeit erfordert viel Flexibilität in einem dynamischen und komplexen Marktumfeld mit sich ständig verändernden Kundenbedürfnissen. Dieselbe Flexibilität erwarten Unternehmerinnen und Unternehmer auch von ihrer beruflichen Vorsorge.

Diesem Anspruch wird die Tellco gerecht mit einer Vorsorgelösung, die nach individuellen Bedürfnissen angepasst werden kann. Die Kun-

dinnen und Kunden profitieren von einer Vorsorgelösung, die individuell erweiterbar ist und flexibel mit dem Unternehmen mitwachsen kann.

Die Tellco AG hat ihre Kernkompetenzen im Bereich Vorsorge und Vermögen. Als Expertin



tellco

Tellco AG

Bahnhofstrasse 4
6431 Schwyz
t +41 58 442 20 00
vorsorge@tellco.ch
tellco.ch/kmu

