

Abbildungsverzeichnis	XII
Tabellenverzeichnis	XIV
1. Ausgangssituation und Problemstellung	1
1.1. Die Diskussion um die Einführung des Dienstleistungsabends	1
1.2. Der Dienstleistungsabend als Chance für die erfolgreiche Umsetzung erlebnisorientierter Konzepte im Einzelhandel?	4
2. Grundlagen einer Erlebnisorientierung im Einzelhandel	7
2.1. Ziele erlebnisorientierter Konzepte im Einzelhandel.....	7
2.2. Inhalte erlebnisorientierter Konzepte im Einzelhandel.....	7
2.3. Voraussetzungen zur erfolgreichen Vermittlung von Erlebniswelten während des Einkaufsvorgangs	10
3. Das Ladenschlußgesetz.....	11
3.1. Allgemeine Ladenschlußzeiten	12
3.2. Ausnahmeregelungen der allgemeinen Ladenschlußzeiten im Überblick	12
4. Auswirkungen der Einführung des Dienstleistungsabends auf Einzelhandel, Personal und Verbraucher	17
4.1. Der Bezugsrahmen der Untersuchung.....	17
4.2. Die Hypothesen zu den Auswirkungen der Einführung des Dienstleistungsabends	19
5. Die Befragung von Einzelhändlern und Verbrauchern in Münster zum Thema "Dienstleistungsabend"	22
5.1. Das Untersuchungsdesign	22
5.1.1. Die Befragung von Münsteraner Einzelhändlern.....	22
5.1.2. Die Befragung von Verbrauchern in Münster.....	23

5.2. Besonderheiten der Stadt Münster im Hinblick auf die Bevölkerungs- und Einzelhandelsstruktur	24
5.2.1. Vorbemerkungen	24
5.2.2. Bevölkerungsstruktur	24
5.2.3. Einzelhandelsstruktur	27
5.2.3.1. Allgemeines	27
5.2.3.2. Branchenstruktur	27
5.2.3.3. Einzelhandelsangebot nach Standorten	28
5.3. Der Münsteraner Einzelhandel und der Dienstleistungsabend	30
5.3.1. Teilnahme oder Nicht-Teilnahme am Dienstleistungsabend - Eine Momentaufnahme im Münsteraner Einzelhandel	30
5.3.2. Das Einzelhandelspersonal in Münster und der Dienstleistungsabend	41
5.3.3. Das Verhalten der Verbraucher am Dienstleistungsabend aus der Sicht des Münsteraner Einzelhandels	44
5.3.4. Gründe für die Teilnahme, Nicht-Mehr-Teilnahme und Noch-Nie-Teilnahme von Münsteraner Einzelhändlern am Dienstleistungsabend	51
5.3.4.1. Gründe für die Teilnahme von Münsteraner Einzelhändlern am Dienstleistungsabend	51
5.3.4.2. Gründe für die Nicht-Mehr-Teilnahme von Münsteraner Einzelhändlern am Dienstleistungsabend	56
5.3.4.3. Gründe für die Noch-Nie-Teilnahme von Münsteraner Einzelhändlern am Dienstleistungsabend	59
5.3.5. Auswirkungen des Dienstleistungsabends auf den einzelnen Handelsbetrieb und den gesamten Einzelhandel in Münster	64
5.3.6. Zusammenfassende Charakterisierung der Münsteraner Einzelhändler zum Thema Dienstleistungsabend	70
5.3.6.1. Die Gewinner	70
5.3.6.2. Die Mitläufer	71
5.3.6.3. Die Aussteiger	72
5.3.6.4. Die Unbeteiligten	73
5.3.6.5. Die Unvermögenden	73
5.3.6.6. Die Unwilligen	74

5.4. Die Verbraucher in Münster und der Dienstleistungsabend.....	75
5.4.1. Kennzeichnung der Stichprobe	75
5.4.2. Intensität, Zweck und Form der Nutzung des Dienstleistungsabends	75
5.4.2.1. Intensität der Nutzung	75
5.4.2.2. Zweck der Nutzung	80
5.4.2.3. Form der Nutzung	83
5.4.3. Die Einschätzung des Personals im Münsteraner Einzelhandel durch die Verbraucher.....	85
5.4.4. Der Münsteraner Einzelhandel im Urteil der Verbraucher	89
5.4.5. Die Beurteilung des Dienstleistungsabends durch die Verbraucher.....	92
6. Abschließende Beurteilung des Dienstleistungsabends	97
6.1. Gegenüberstellung der Ergebnisse aus der Händler- und der Verbraucherbefragung	97
6.2. Die Beurteilung der Eignung des Dienstleistungsabends für erlebnisorientierte Konzepte im Einzelhandel	100
6.3. Handlungsempfehlungen für den Umgang mit dem Dienst- leistungsabend.....	108
Literaturverzeichnis.....	113
Stichwortverzeichnis	115
Anhang: Karten zu Münster	117

Abbildungsverzeichnis

<u>Bild</u>		<u>Seite</u>
1	Der Dienstleistungsabend erweitert die verfügbare Einkaufszeit	5
2	Ein Ordnungsraster für die Positionierung von Verbrauchern, Produkten und Einkaufsstätten	8
3	Die optimale Marktadäquanz	11
4 a	Ausnahmeregelungen des Ladenschlußgesetzes für bestimmte Waren	13
4 b	Ausnahmeregelungen des Ladenschlußgesetzes für bestimmte Orte (Teil I)	13
4 c	Ausnahmeregelungen des Ladenschlußgesetzes für bestimmte Orte (Teil II)	14
4 d	Ausnahmeregelungen des Ladenschlußgesetzes für bestimmte Orte (Teil III)	14
4 e	Ausnahmeregelungen des Ladenschlußgesetzes für bestimmte Tage	15
4 f	Ausnahmeregelungen des Ladenschlußgesetzes für Apotheken und Tankstellen	15
4 g	Ausnahmeregelungen des Ladenschlußgesetzes für Friseurbetriebe und Warenautomaten	16
5	Der Bezugsrahmen für die empirische Analyse des Dienstleistungsabends	18
6	Die wöchentlichen Öffnungszeiten der Einzelhändler in Münster	36
7	Die Akzeptanz des Dienstleistungsabends durch die Verbraucher aus der Sicht des Einzelhandels	49
8	Die Ladenschlußzeiten der am Dienstleistungsabend teilnehmenden Einzelhandelsbetriebe	66
9	Die Stichprobenstruktur der Verbraucherbefragung	76
10	Die Intensität der Nutzung des Dienstleistungsabends durch die Verbraucher	78
11	Die Intensität der Nutzung des Dienstleistungsabends - differenziert nach dem Alter der Verbraucher	78
12	Die Abhängigkeit der Verbraucher vom Dienstleistungsabend - differenziert nach dem Alter der Verbraucher	79
13	Die Nutzung des Dienstleistungsabends - differenziert nach der Herkunft der Verbraucher	79

<u>Bild</u>		<u>Seite</u>
14	Die Nutzung des Dienstleistungsabends - differenziert nach den Berufen der Verbraucher	80
15	Die Form der Nutzung des Dienstleistungsabends im Vergleich mit anderen Einkaufszeiten	83
16	Die Beurteilung des Dienstleistungsabends durch die Verbraucher im Vergleich zu anderen Abenden	92
17	Der Bezugsrahmen für die empirische Analyse des Dienstleistungsabends	101
18	Determinanten für die Leistungsbereitschaft und -qualität des Einzelhandelspersonals im Rahmen der Durchsetzung erlebnisorientierter Konzepte	104
19	Das Personal als "Nadelöhr" auf dem Weg zum Erfolg erlebnisorientierter Konzepte im Einzelhandel	105

Tabellenverzeichnis

<u>Tabelle</u>	<u>Seite</u>
1 Bevölkerung nach Altersgruppen (Münster)	25
2 Beschäftigte nach Stellung im Betrieb 1987	25
3 Beschäftigte nach Wirtschaftsabteilungen 1987	26
4 Arbeitsstätten, Beschäftigte und Geschäftsflächen in Münsteraner Einzelhandelsbranchen	28
5 Teilnahme am Dienstleistungsabend in Münster-Stadtmittle und Münster-Hiltrup	31
6 Teilnahme am Dienstleistungsabend in den Ausfallstraßen	31
7 Branchen und Verkaufsflächen in der Stichprobe der Händlerbefragung	34
8 Verteilung der Verkaufsflächen in Münster-Innenstadt - differenziert nach Teilnehmern, Nicht-Mehr-Teilnehmern und Noch-Nie-Teilnehmern	35
9 Schließungszeiten im Münsteraner Einzelhandel am Samstag	37
10 Standortbewertungen von Teilnehmern (T), Nicht-Mehr- Teilnehmern (NMT) und Noch-Nie-Teilnehmern (NNT) - differenziert nach ausgewählten Branchen	39
11 Das Verhalten der Verbraucher am Dienstleistungsabend im Vergleich zu anderen Einkaufszeiten	45
12 Gründe für die Teilnahme von Münsteraner Einzelhändlern am Dienstleistungsabend	51
13 Gründe für die Nicht-Mehr-Teilnahme von Münsteraner Einzelhändlern am Dienstleistungsabend	57
14 Gründe für die Noch-Nie-Teilnahme und Nicht-Mehr-Teilnahme von Münsteraner Einzelhändlern am Dienstleistungsabend	61
15 Beurteilung der Attraktivität des Geschäftsumfeldes durch den Münsteraner Einzelhandel	65
16 Künftige Beteiligung der Einzelhändler am Dienstleistungsabend in Münster	68
17 Wünsche nach Änderungen des Ladenschlußgesetzes	69
18 Zwecke der Nutzung des Dienstleistungsabends	81
19 Zwecke der Nutzung des Dienstleistungsabends differenziert nach Produkten	82
20 Das Münsteraner Einzelhandelspersonal im Urteil der Verbraucher	86
21 Das Münsteraner Einzelhandelspersonal im Urteil der Verbraucher - differenziert nach demographischen Merkmalen der Verbraucher	88

TabelleSeite

22	Wünsche der Verbraucher nach Teilnahme bestimmter Dienstleister und Einzelhändler am Dienstleistungsabend	91
23	Die Selbsteinschätzung der Verbraucher am Dienstleistungsabend im Vergleich zu anderen Einkaufszeiten	93
24	Tendenzaussagen über selbstempfundene Freundlichkeit und Zufriedenheit am Dienstleistungsabend im Vergleich zu anderen Abenden	94
25	Tendenzaussagen über empfundenen Streß am Dienstleistungsabend im Vergleich zu anderen Einkaufszeiten	95
26	Fremd- und Selbsteinschätzung des Verbraucherverhaltens am Dienstleistungsabend	97