



Der Kunden zwischen online & offline

Über den erfolgreichen Umgang mit zunehmend internetaffinen Kunden

Elmar Fedderke

Geschäftsführer Walgenbach GmbH & Co. KG
Inhaber efcon-Handelsberatung, Düsseldorf

fe@handeln-mit-profil.de

Der Kunden zwischen online und offline:

Über den erfolgreichen Umgang mit zunehmend internetaffinen Kunden.

Tun wir die richtigen Dinge?

Tun wir die Dinge richtig?

Digitalisierung ist keine Frage des „ob“,
sondern des „wie“ - vielleicht noch des
„wie schnell“.

Der meiste Handel findet immer noch offline statt...

...bei Ihnen vor Ort im Geschäft.

Der Kunde mit dem Internetpreis...

...will eigentlich nicht im Internet kaufen.



...wird das Produkt bald kaufen.



...erwartet ggf. den niedrigsten Preis.



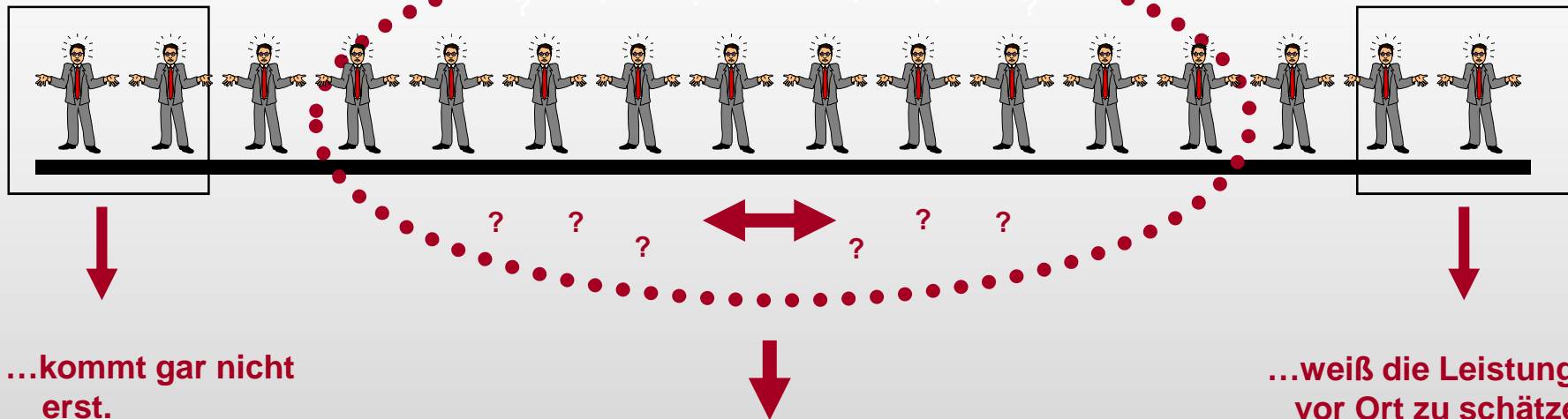
...braucht welchen Service/Dienstleistung?



Unsere Kunden

Reine
Internetshopper

Überzeugte
Stationäre



...kommt gar nicht erst.

...kommt „aus Versehen“.

...kommt für Beratungsdiebstahl.

...kommt für Bevorratungsdiebstahl.

„Entmystifizierungsbereich“ Die Wackel-Kandidaten!

...haben noch kein Vertrauen ins Internet.

...mal so, mal so, wie es sich ergibt.

...abhängig vom Produkt.

...schwer zu begeistern, leicht zu enttäuschen.

...weiß die Leistung vor Ort zu schätzen.

...will den Kontakt von Mensch zu Mensch.

...wird in seinem Leben nicht mehr Internetkäufen anfangen.

Argumentation in Sachen Internet am Kunden

- 1) Keine Beratung
- 2) Alternativen werden nicht aufgezeigt
- 3) Reklamationen umständlich
- 4) Nur Produkte, keine Problemlösungen
- 5) Entscheidungssicherheit fraglich
- 6) Liefertermin problematisch
- 7) Ablieferung Bordsteinkante
- 8) Verfügbarkeit des Geräts unsicher
- 9) Preis in Bewegung (Auktion)
- 10) Zuständigkeit bei Beschädigung
- 11) Falschlieferung langwierig
- 12) Dubiose Lieferanten
- 13) Unsichere Zahlungsmodalitäten
- 14) Keine Lieferantenbeziehung
- 15) Belastung Infrastruktur vor Ort
- ...

...am Kunden sauber argumentiert.

Schlau ist, wer in Eller shoppt!

Wir sind Mitglied. Film ab:



www.buylocal.de

Hier Eller, nix Amazon!

Mit Ihrem Einkauf bei Walgenbach
unterstützen Sie den Bau von
sozialen und kulturellen
Einrichtungen in Eller.

Wir sind Mitglied:
www.buylocal.de



Was ist zu tun?

Besser argumentieren !

**Mehr
Aufmerksamkeit
für individuellen
Kundenkontakt !**

Internet entmystifizieren !

Leistung greifbar machen !

**Kunden dort abholen,
wo sie stehen !**

Wissen, wie der Markt tickt !

**Raus aus der Routine !
Neue Wege einschlagen !**

Der Kunden zwischen online und offline:

Über den erfolgreichen Umgang mit zunehmend internetaffinen Kunden.

Machen Sie Ihren
„Argumentations-
Werkzeugkasten“
fit.

Gute Besserung!



ISBN 978-3-86881-196-4

wünscht
Ihnen
Elmar Fedderke

