

erstellt: 05.03.2018

Baumärkte: Die Kunden möchten mehr Flausch und intelligente Technik

O-Ton: Dr. Peter O. Wüst, Hauptgeschäftsführer, Handelsverband Heimwerken, Bauen und Garten e.V. (BHB), 50672 Köln

Länge: 6:19 (7 O-Töne, einzeln einsetzbar)

Autor: Harald Schönfelder

Info: Die Baumärkte haben das vergangene Jahr mit einem leichten Umsatzplus abgeschlossen. In diesem Jahr stehen sie vor Trends, die teilweise eine Neuausrichtung der Geschäfte nötig macht. Denn die wünschen sich inzwischen auch Ruhezeiten, eine schnellere Lieferung und mehr fachliche Unterstützung bei ihren Vorhaben. Der Wunsch nach nachhaltigeren Angeboten und die komplexen und gut laufenden Smart-Home-Lösungen sorgen für eine Neuausrichtung beim Sortiment und bei der Beratung.

Wüst antwortet auf folgende Fragen:

1. Wie lief das Geschäftsjahr 2017 für die Branche?
2. Die Trends 2018: Was fordern, was wünschen sich die Kunden von den Baumärkten?
3. Beim Smart Home und bei Smart Security, arbeiten Sie mit den Herstellern zusammen oder schulen Sie Ihr eigenes Personal für Kundengespräche? Die Software und das Thema Anbindung ans Netz ist ja sehr komplex geworden.
4. Die Geschäfte sollen sich neu präsentieren. Was heißt das? Dass das Zementstaub-Image abgelegt werden soll?
5. Wenn ich höre, dass die Kunden mehr Aufenthaltsqualität möchten, was wünschen sie sich da?
6. Vor welche Herausforderungen stellt die Online-Konkurrenz die Branche?
7. Welche Lösungen bietet die Branche, um die Online-Bestellung und die Offline-Abholung zu kombinieren?

zum Beitrag gehörende mp3-Datei:

IEM_2018_Trends_und_Aufgaben_fuer_die_Baumaerkte_OTN.mp3