

erstellt: 05.03.2018

Hygge und mehr Beratung: Baumärkte nehmen den Kampf mit dem Onlinehandel auf

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

Länge: 2:04 (divers kürzbar)

Autor: Harald Schönfelder

Info: Die Baumärkte bekommen von ihren Kunden zu hören, wie sie sich verändern müssen, wenn sie neben dem Onlinehandel bestehen wollen. Schnelle Lieferung, Abholung rund um die Uhr, also auch sonntags, mehr Aufenthaltsqualität. Mit Paketboxen, Cafés und mehr Gestaltung im Inneren wollen sie verlorenes Terrain zurückholen. Und mit mehr Beratung bis hin zu Workshops für Kunden.

Anmoderation: Die Baumärkte stehen von zwei Seiten unter Druck. Zum einen sind ihre Kunden anspruchsvoller geworden. In Zeiten der schnellen Lieferung wollen sie nicht mehr warten und fordern Lösungen, die sie und ihren Kauf schneller vereinen. Zum anderen sind die heutigen Trend-Produkte ziemlich komplex und müssen erläutert werden können. Auf der Internationalen Eisenwarenmesse hat der Branchenverband BHB die Ideen vorgestellt, mit denen die Branche die Kunden halten will.

Beitragstext: O-Ton

nennt Peter Wüst eine Reihe Trends, die aus Kundenwünschen entstanden sind. Gerade der Punkt Smart Home ist für den Hauptgeschäftsführer des Branchenverbandes BHB auch ein Thema, das die Berater in den Baumärkten besonders fordert.

O-Ton

Doch wenn es um die Vernetzung und deren Detailfragen geht, dann sind die Hersteller als Erklärbären gefragt. Das ist das Problem der Komplexität, mit dem sich die Baumärkte in manchen technischen Sparten plagen müssen. Und der Kunde nutzt oft ein Wochenende, um sich detailliert im Netz einzulesen. Und das Internet hat sich allgemein in die althergebrachten Abläufe eingemischt. Stichwort schnelle Lieferung.

O-Ton

Also auch am Sonntag morgen, soweit das rechtlich zulässig ist. Und in Deutschland wird renoviert und gebaut, als gebe es bald eine Zementknappheit. Nur greifen die Kunden anscheinend Projekte auf, von denen sie wissen, dass ihr Know-How nicht reicht.

O-Ton

Dazu kommt auch noch der Wunsch nach mehr Wohlfühlatmosphäre im Geschäft. Zwar wird es wohl auch in Zukunft keine Lounge im Baumarkt geben. Doch ein wenig mehr Gefühl wird es geben.

O-Ton

Harald Schönfelder, Redaktion ... Köln

zum Beitrag gehörende mp3-Dateien:

vertont: IEM_2018_Baumaerkte_bringen_sich_in_Form_BTR.mp3

nur O-Töne: IEM_2018_Baumaerkte_bringen_sich_in_Form_BTR_unvertont.mp3