

Buchkäufer honorieren guten Rat beim Händler vor Ort

25/10/2016 Video-Interview mit Michael Tribus, Partner bei Porsche Consulting, zum Branchenreport der „Süddeutschen Zeitung“.

Haben deutsche Buchläden im Wettbewerb mit Internetanbietern überhaupt noch eine Chance? Ja, sagen einstimmig die beiden Filialbuchhändler Dr. Hartmut Falter (Mayersche Buchhandlung) und Christian Riethmüller (Osiander). Der „Süddeutschen Zeitung" haben die beiden Großen der Branche von ihrer Dienstreise nach Seattle (USA) berichtet. Dort schauten Sie sich in einem nagelneuen City-Buchladen um. Der gehört ausgerechnet Amazon – dem mächtigen Online-Konkurrenten. Was die Deutschen in Seattle sahen: Das Personal im Amazon-Geschäft widmete seine Arbeitszeit zu 100 Prozent der Kundenberatung. Davon waren die deutschen Händler noch weit entfernt. Nur 20 Prozent der Arbeitszeit blieb für Kundengespräche übrig – bis die Porsche-Berater hinzugezogen wurden.

Im ersten Schritt wurden die Arbeitsabläufe in den Buchhandlungen analysiert und danach zum Teil neu organisiert. Bestes Beispiel: Während der Öffnungszeiten wird das Fachpersonal nicht mehr durch Büchersortieren und Nachschubeinräumen von seiner Kernkompetenz, der Kundenberatung,

abgehalten. Der überwiegende Teil der Warenlogistik wird jetzt erledigt, bevor morgens der erste Kunde das Geschäft betritt. Im leeren Laden geht das einfacher und viel schneller. Immerhin steht deshalb jetzt schon etwa die Hälfte der Arbeitszeit für die Beratung zur Verfügung. Unter dem Titel „Bücherparty" berichtet die „Süddeutsche Zeitung", wie es Falter und Riethmüller als Familienunternehmern gelingt, in einem schwierigen Markt zu expandieren. Ihr Credo: „Wir lassen uns etwas für unsere Kunden einfallen."

Linksammlung

Link zu diesem Artikel
https://newsroom.porsche.com/de/unternehmen/porsche-consulting/porsche-consulting-buchhaendler-portraet-sueddeutsche-zeitung-falter-riethmueller-13076.html

Media Package
https://pmdb.porsche.de/newsroomzips/5c430d44-fc71-45c7-ac45-6df60fff9c66.zip

Externe Links
http://www.porsche-consulting.com/de/home/
https://www.porsche-consulting.com/de/home/news/zwei-clevere-buchhaendler-expandieren/
https://www.porsche-consulting.com/de/leistungen/branchenkompetenz/konsumgueter-handel/