

Präsentation und Beratung beleben das Geschäft

Hochwertige Elektroinstallation von heute ist weit mehr als nur die reine Technik. Ein Beispiel aus Kirchheim/Neckar zeigt, wie der Europäische Installationsbus (EIB) für eine erlebnisorientierte Verkaufsatmosphäre genutzt werden kann.

Als Jürgen und Charlotte Bröllos 1980 ihren alteingesessenen Elektroinstallationsbetrieb mit Ladengeschäft von der Ortsmitte ins Industriegebiet von Kirchheim/Neckar – buchstäblich auf die grüne Wiese – verlegten, war diese Entscheidung durchaus noch mit Zweifeln behaftet. Inzwischen hat sich der Standort für den Neubau als goldrichtig erwiesen: die Warenanlieferung, reichlich Kundenparkplätze, die Erweiterung 1987, das neue Küchenstudio und die Wohnung 1995 – alles kein Problem. Und die Kunden kamen auch ins Industriegebiet. Am jährlichen Tag der offenen Tür wurden 600 bis 700 Besucher gezählt. Im Alltag führt der besondere Standort zu gezielt suchenden Kunden, die das Unternehmen seit Jahren schätzen oder auf Empfehlung kommen.

■ Breites und vielfältiges Angebot

Die Familie Bröllos hat sich aber auch Jahr für Jahr etwas einfallen lassen, um vor allem die Attraktivität des Ladengeschäfts zu steigern. Im Laden dominieren Groß- und Kleingeräte von Miele: Bröllos ist Miele-Stützpunkthändler und werksgeschulter Kundendienst. 1990 wurde das Ladengeschäft um ein Küchenstudio erweitert, das Platz für neun Musterküchen bietet. Nach

dem Lieblings-Motto des Chefs „Nicht zurückschauen, der Markt ist vorne“ wird seit April letzten Jahres die EIB Instabus-Technik forciert. Das bietet sich an, weil inzwischen der älteste Sohn Jens mit frischem Meistertitel das entsprechende Know-how für Planung und Installation in die Firma eingebracht hat. Gemeinsam mit Joachim Schütze, EIB-Vertriebsingenieur der Fa. Gira, hat das aktive Familienteam für den neuen Bereich ein Verkaufskonzept entwickelt, das gleichzeitig das Ladengeschäft beleben soll. Der Grundgedanke beruht auf langfristigem Denken: Der Kunde soll bereits wissen, was es Neues gibt und wer ihn gut berät, bevor sein Bedarf entsteht. Deshalb wird jetzt jeder Kunde über die Neuheiten informiert und das funktioniert mit Hilfe des Europäischen Installationsbusses.

■ Neues Verkaufskonzept für Elektrogeräte und EIB-Installation

Vom Parkplatz aus zeigt das Ladengeschäft, wenn keine Kunden da sind, das Thema Energiesparen: Die Deckenleuchten sind so weit gedimmt, daß bei wenig Stromverbrauch klar wird, daß der Laden offen ist. Kommt der Kunde durch die Tür wird er automatisch mit der vollen Be-

leuchtung begrüßt, und eine feine akustische Information meldet ihm im Büro an. Auch wenn der Kunde nur eine Batterie verlangt, wird er in jedem Fall auf Neuheiten angesprochen. Charlotte Bröllos zeigt ihm dann in vier Minuten die wichtigsten Innovationen aus den Bereichen Staubsauger, Kleingeräte, Leuchten, Großgeräte, Schalter, Sprechanlagen und Küche. Was der Kunde zunächst nicht bemerkt – Charlotte Bröllos nimmt auf den Rundgang eine IR-Fernbedienung mit. Über die EIB-Installation setzt sie Bereich für Bereich ins rechte Licht. Zum Abschluß erklärt sie, wie diese moderne Elektroinstallation funktioniert, und zeigt hinter der Theke die EIB-Taster, die der Kunde vorher nicht bemerkt hat. Von hier aus kann sie noch einmal die Funktionen vorführen und anschließend an der Schalttafel erklären. Zeigt sich der Kunde interessiert, hat aber im Moment keine Zeit, wird ein Beratungstermin vereinbart. Wenn nicht, ist Frau Bröllos auch zufrieden, denn die Information ist langfristig gut angelegt. Der Kunde hat das EIB-System gesehen und erlebt. Er weiß, daß er bei Elektro Bröllos die modernste Technik findet und aufmerksam bedient wird. Er wird in vielen Fällen darauf zurückkommen.

Vater und Sohn Bröllos halten die EIB-Technik für ein interessantes Geschäftsfeld der Zukunft. Im nächsten Schritt wird deshalb der Arbeitsplatz von Sohn Jens in die Kunden-Präsentation miteinbezogen. Ohne große zusätzliche Investition kann so die Kompetenz bei der Planung der modernen Elektroinstallation am Bildschirm gezeigt werden. Die Schwierigkeit, das System mit Worten zu erklären, ist behoben. Das Erlebnis spricht für sich selbst.

R. Seifert ■



① Mit farbigen Staubsaugern macht die Hausarbeit mehr Spaß. Über die IR-Fernbedienung setzt Charlotte Bröllos das attraktive Sortiment ins rechte Licht
Foto: G I RA



② Atmosphäre bei Bedarf: Beim Rundgang wird eine Lichtszene abgerufen. Die Ware selbst nimmt Kontakt mit den Kunden auf
Foto: G I RA



③ An den EIB-Tastern hinter der Theke wird das Geheimnis der „Lichtspiele“ im Ladengeschäft gelöst. Hier können alle Funktionen noch einmal vorgeführt werden, um das EIB-System zu erklären
Foto: G I RA