DEN FACHHÄNDLER UND KUNDEN IM FOKUS

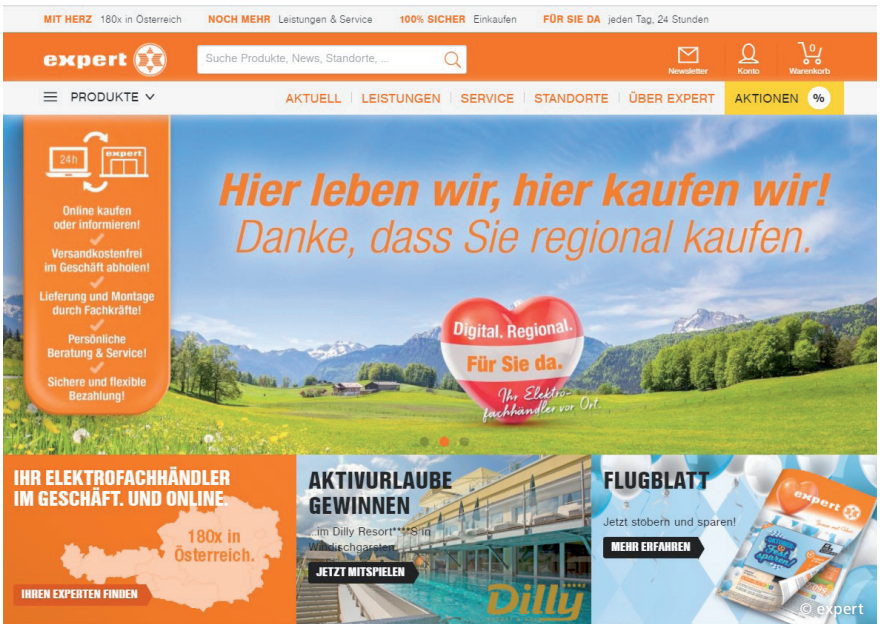
Expert: Immer mit Herz!

Die letzten Monate hatten vielen Fachhändler Enormes abverlangt und vor teilweise große Herausforderungen gestellt. Diese haben die Expert Fachhändler hervorragend gemeistert, denn sie waren gut vorbereitet.

FOTO: expert | **INFO:** www.expert.at

Um auf die jeweiligen Bedürfnisse eines jeden einzelnen Fachhändlers bestmöglich reagieren zu können, ist es wichtig, die Anforderungen und Bedürfnisse dieser zu kennen. Wichtig ist allerdings auch, die Kooperationszentrale so zu organisieren, dass diese in der Lage ist, in kürzester Zeit die einzelnen Fachhändler in ihrem regionalen Markt schnell, unkompliziert und bestmöglich mit den benötigten Leistungen zu unterstützen.

Bestes Beispiel ist Elektro Fuchsberger aus Salzburg. Seit Februar diesen Jahres Mitglied bei der Kooperation. „Innerhalb von 24 Stunden hat die Expert Zentrale unseren Online Shop in Betrieb genommen“, so GF Markus Fuchsberger.



Das Expert-Herz schlägt nun in Rot-Weiß-Rot: Auch Online betont Expert seine regionale Stärke und die Rolle der einzelnen Mitglieder als Nahversorger vor Ort.

DIGITALE TRANSFORMATION

Wichtig ist vor allem auch die strategische Entwicklung und dabei auf die richtigen Pferde zu setzen und sich nicht in unwichtigen Details zu verlieren. So hat Expert gemeinsam mit seinen Mitgliedern bereits vor Jahren begonnen die digitale Transformation voranzutreiben und umzusetzen. Was bedeutet, sich gemeinsam vom klassischen stationären Fachhändler hin zum modernen Multichannel-Fachhändler zu transformieren. Bei der gesamten Konzeptentwicklung und Umsetzung standen dabei immer die Kundenbedürfnisse im Fokus. Die der Endkunden und die der Fachhändler. Herausgekommen ist dabei ein Konzept, welches seinesgleichen sucht. Der Fachhändler vor Ort kann sich wie bisher auf seine Stärken konzentrieren, Kundenbetreuung vor Ort im Geschäft und Erbringung sämtlicher Service- und Dienstleistungen in bester Qualität. Denn die Kunden werden immer anspruchsvoller. Umso wichtiger ist es, genügend Zeit für die Betreuung der Stammkunden aber auch der neuen Kunden zu haben.

Neo-Mitglied Markus Fuchsberger bestätigt: „Innerhalb von 24 Stunden hat die Expert Zentrale unseren Online Shop in Betrieb genommen.“

Die durchdachte Aufgabenaufteilung zwischen der Expert-Zentrale und den Expert Fachhändlern sorgt für ein größtmögliches Kundenerlebnis und eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten. Dass dieses Konzept zukunftsweisend und ein wichtiger Bestandteil für den wirtschaftlichen Erfolg der Expert Mitgliedsbetriebe ist, haben die letzten Monate gezeigt.

„Wir bereiten durch unsere gemeinsamen Vermarktungsaktivitäten viele stationäre Käufe vor und generieren auch tatsächliche Online Umsätze. Ein jeder Geschäftsfall wird dem nächstgelegenen Expert Fachhändler zugeordnet, und die dabei erwirtschafteten Deckungsbeiträge gehen zu 100% an das Mitglied“, erklärt Alfred Kapfer, Geschäftsführer Expert Österreich.

Die Expert-Zentrale nutzt das gesamte vorhandene Know-how für seine Mitglieder, und sorgt dafür, dass die Systeme immer auf dem neuesten Stand sind und laufend weiterentwickelt werden. Ein zentraler Aufgabenschwerpunkt liegt neben der ganzen Technik in der Kundenkommunikation, sowie Vermarktung und Sichtbarkeit machen der Angebote in der großen weiten Online- und Offline-Welt für die Expert Mitgliedsbetriebe. ■