



Experten-Slot StartUp-Podium

Conversional GmbH

Der folgende MÖBELMARKT-Experten-Beitrag wird Ihnen von [Conversional GmbH](#) zur Verfügung gestellt. Form, Stil und Inhalt liegen allein in der Verantwortung des Autors [Clemens Hildebrandt](#). Die hier veröffentlichte Meinung kann daher von der Meinung der Redaktion oder des Herausgebers abweichen.

Conversional GmbH

Expertenbeitrag: Personalisierung von der Erstansprache bis zur Schrankgestaltung

Freitag, 07.06.2019

Experten Beitrag



Ausgangslage

Als Familienbetrieb in dritter Hand verkörpert die [Schreinerei Dickmanken](#) Individualität und traditionelles Schreinereihandwerk seit der Gründung im Jahre 1927. Mit dem Aufbau von [schrankwerk.de](#) im Jahr 2008 erweiterte das Unternehmen sein Geschäftsmodell um einen Online-Shop mit einem [3D-Konfigurator](#) für maßgefertigte Möbel.

Beim Möbelkauf spielt vor allem das Erlebnis eine große Rolle, denn der Trigger ist häufig emotional geprägt: Der Kunde identifiziert sich mit seiner bestimmten Stilwelt und sucht dazu das passende Stück, das seine Persönlichkeit reflektiert. Die Entscheidung zieht sich oft über einen längeren Zeitraum hinweg und startet meist mit einer Inspirationsphase, in der der Kunde zunächst herausfindet, was zum ihm passt.

Zielsetzung

Ziel der Zusammenarbeit mit [Conversional](#) war es nun, dem Kunden eine Orientierung im Online-Sortiment zu geben und die zahlreichen Konfigurationsmöglichkeiten der Schrankwerk-Produkte auf individuelle Vorlieben auszurichten. Ähnlich wie in einem persönlichen Beratungsgespräch sollten dazu zunächst die individuellen Wünsche und Präferenzen eines Kunden herausgefunden und anschließend passende Stillwelten und Gestaltungsempfehlungen ausgespielt werden.

Umsetzung

Um den Kunden in jeder Situation zu erreichen, wurde das Tool geräte- und systemübergreifend konzipiert. So können sich Kunden dann informieren, wenn sie gerade Zeit dazu finden: beispielsweise über ihr Smartphone während sie in der Bahn sitzen oder zu Hause auf der Couch mit dem Tablet.

Basis des Tools ist ein interaktiver Fragebogen, durch den sich der Kunde zunächst durchklicken kann. Über ein Moodboard aus unterschiedlichen Milieubildern wählt er seine Lieblingsbilder aus und erstellt damit seinen eigenen Einrichtungsmix. Ein spezieller Algorithmus berechnet anschließend, in welcher Stilwelt sich der Kunde bewegt und spielt ihm die entsprechenden Vorschläge aus.

Im Anschluss der Fragen erhält der Kunde per E-Mail maßgeschneiderte Planungsempfehlungen und Tipps zu seinem neuen Wunschmöbel. Als zusätzliche Serviceleistung werden ihm durch personalisierte E-Mails weitere Hilfestellungen zu seinem passenden Werkstück angeboten, etwa zur Überleitung in eine telefonische Beratung.

„Durch die Zusammenarbeit mit Conversional können wir unseren Kunden ein Tool bieten, das über das eigentliche Shopping hinausgeht. Spielerisch Design- und Konfigurationsempfehlungen zu erhalten, ist ein super Einstieg in die Welt der Maßmöbel von Schrankwerk.de.“

Luisa Wieching, Marketing schrankwerk.de

Ergebnis

Im Laufe der Zusammenarbeit haben Kunden bereits zahlreiche individuelle Hilfestellungen bekommen. So werden sie dabei im Vorfeld unterstützt, auch aus Stilsicht zum bestmöglichen Ergebnis zu kommen. Gleichzeitig bekommen sie schon erste Empfehlungen auch am Wochenende oder abends – typische Zeiten, während derer Kunden entspannt nach Inspiration suchen. Für schrankwerk.de ist es die Möglichkeit, auch digital ihrem hohen Anspruch an Kunden-Orientierung und individueller Betreuung gerecht zu werden.

„Wir sind rundum zufrieden und freuen uns sehr über diese tolle Beratung und freundliche Unterstützung bei der Planung [...]“

Tina P., Dortmund

Den Prozess des Möbelkaufes von Anfang an zu begleiten mit dem Ziel, sich möglichst nah an den Kundenbedürfnissen zu orientieren, macht sich auch in den sehr guten Bewertungen bei z. B. [Trusted Shops](#) bemerkbar. Der Stilcheck rundet das Service-Angebot von schrankwerk.de neben etwa dem Musterdekorversand, der Beratung durch Fachpersonal und dem Aufmaßservice logisch ab.

Über Schrankwerk

schrankwerk.de ist einer der führenden Onlineanbieter für Möbel nach Maß für den anspruchsvollen Privatkunden. Kernstück des Onlineshops ist der 3D-Konfigurator, mit dem die Kunden ihr Wunschmöbel selbst designen können. Das Serviceangebot wird ergänzt durch eine exzellente persönliche Beratung durch geschulte Tischler. Die innovative Online-Präsenz wurde 2017 mit dem „Innovationspreis Münsterland“ und 2018 mit dem Digital Champions Award für "Digitale Transformation Mittelstand“ ausgezeichnet.

Links:

<https://www.schrankwerk.de>

<https://www.conversion.al>

Personalisierung von der Erstansprache bis zur Schrankgestaltung

Links

- [Conversional GmbH](#)

Weiterführende Links

- [Schrankwerk](#)