



Experten-Slot Marketing- & Kommunikations-Strategien

Nimo Consulting

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

Nimo Consulting

Expertenbeitrag: Sind Fachsortimente wirklich ein schwindender Markt?

Mittwoch, 08.12.2021

Fachsortimente: Öffnet euch. Spiirt die Macht, die euch umgibt. Eure Sinne nutzen ihr müsst. Tue es oder tue es nicht. Es gibt kein Versuchen! (Yoda)

Sind die Fachsortimente ein schwindender Markt? Viele Möbelhändler haben sich aus der bisherigen Welt von Dekoration, Haushaltswaren und Heimtextilen verabschiedet. Zu viel Personal, zu viel Arbeit und zu wenig Output. Auch die Zahlen sprechen für sich: Den größten Schritt nach vorne haben die Fachsortimente von 2010 - 2020 online gemacht, hier liegt der Anteil bei ca. 24,1 %. Sowohl im Möbelhandel als auch im Fachhandel geht die Tendenz eine andere Richtung. Im gleichen Zeitraum werden noch 21% Umsatzanteil erreicht.

Liegt es nur am Onlinemarkt? Sicher ist hier der Punkt des bequemen Einkaufens vom Sofa aus, der maximalen Vergleichbarkeit über Idealo usw. ein ausschlaggebender Punkt. Jedoch ist auch die Bevölkerungsentwicklung in Deutschland in Betracht zu ziehen. Der ältere Bevölkerungsanteil

Häufig sieht man in den Fachsortimenten, sehr fleißige Damen entweder mit dem Kopf noch im Karton oder bewaffnet mit dem Tuch, als Kampfansage gegen den Staub. In der Frage verkaufen oder putzen verliert der Kunde häufig, nicht absichtlich, aber es gibt doch so viel zu tun - nachräumen, auszeichnen, usw. Das ist kein Vorwurf, sondern eher eine häufige Feststellung. Jedoch nicht überall und immer, und doch: Jede Mücke sticht. Der heutige Kunde kommt mit einer der Zeit entsprechenden Erwartungshaltung ins Geschäft. Freundlichkeit und Fachwissen sind selbstverständliche Voraussetzungen. Er sucht eine Kommunikation auf Augenhöhe. Er erwartet mehr! Hier spielt uns etwas ins Kontor was der Onlinehandel noch nicht bieten kann. Eine Emotion, die uns bereits im Säuglingsalter zur Verfügung stand und uns half, die Welt zu erkunden. Es ist die Haptik, daserspüren und Erkunden über unsere Haut, unsere Hände, unseren Körper. Die Wahrnehmung über das Spüren erzeugt in unserem Unterbewusstsein einen Reiz, welcher sich in Emotion ausdrückt. In der Psychologie spricht man vom Priming. Es entstehen Vernetzungen über Aktivierungsreize und diese beeinflussen unsere Entscheidungen. Menschen, die auf weichen Stühlen sitzen, sind nicht so hart in der Verhandlung. Jeder Stoff hinterlässt bei einer Berührung einen Eindruck, gleitet unsere Hand über die kalten Materialien oder Naturstein erleben wir eine sinnliche Wertigkeit.

Die Feststellung, dass Haptik unsere Entscheidungen beeinflussen ist nicht neu, jedoch wird diese Information wenig genutzt. In der Hirnforschung weiß man, dass Entscheidungen zum Kauf bereits 240 Millisekunden fallen, bevor wir aktiv darüber nachdenken. Noch besser: 6 - 7 Sekunden bevor wir die Entscheidung aussprechen, hat sie unser Unterbewusstsein diese bereits gefällt. Ist die Formel so einfach? Mehr Haptik = Mehr Emotion = Mehr Entscheidungen?

Vertrauen wir auf die Hirnforschung und unterstützen unser Verkaufspersonal in der Änderung des Fokus auf der Fläche, wird sich das auszahlen. Wenn der Kunde bei uns ist, ist er richtig abzuholen und muss im Fokus stehen. Das Erleben in den Fachsortimenten belebt gleichzeitig auch das Verhalten zu Entscheidungen in anderen Bereichen. Dieser Fokus „Kunde“ erzeugt nicht nur Emotion, sondern richtig angewandt einen Zusatzverkauf. Qualifizieren Sie Ihre Fachsortimente mit der gleichen Aufmerksamkeit wie Ihre Möbelverkäufer. Ihre Mitarbeiter und ihre Kunden haben es verdient. Verkaufen macht Spaß, wenn der Kunde zufrieden ist und das können wir besser als der Onlinehandel. Ich bin mir sicher!

Sind Fachsortimente wirklich ein schwindender Markt?

- [Nimo Consulting](#)