



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: SOFORTNESS - gerade in schwierigen Zeiten**

Donnerstag, 15.09.2022

**Behaupten Sie sich an allen Stellen Ihres Unternehmens**

Gute Möbelhäuser zeichnen sich aus durch eine ansprechende Atmosphäre, exzellente Beratung und eine große Auswahl an Möbeln. Gute Möbelhäuser sind eher Feinkostläden denn Lebensmitteldiscounter, in denen grelle Verpackungen um Aufmerksamkeit buhlen. Die Abläufe hinter den Kulissen indes ähneln

sich sehr. Preiswettbewerb, Frequenz Rückgang, die Suche nach Personal und die Konkurrenz aus dem Internet – Sie kennen das. Viele Wegbegleiter aus den letzten Jahren haben aufgegeben und verkauft – immer mehr Möbelhäuser tragen ein Einheitsgewand und versprechen ihren Kunden alles, immer, und zwar sofort. Diesen Weg müssen alle anderen zwangsläufig mitgehen, wollen sie im Wettlauf um den Kunden nicht abgehängt werden. Doch wie dem Rechnung tragen? Wie können wir diesem „Sofortness“-Anspruchsdenken begegnen, dem immer alles sofort bereitstehen muss, dem immer alle Fragen sofort beantwortet werden müssen?

## **Sofortness-Fokus 1: Sichtbarkeit**

Jeder Einkauf beginnt außerhalb Ihres Geschäfts. Und zwar lange noch, bevor Ihr Kunde vor Ihrem Ladenlokal steht, noch bevor er Ihre Ausstellung im Schaufenster sieht. Der Einkauf Ihres Kunden beginnt zumeist schon bei ihm zu Hause: im Internet. Fragen Sie sich also: Wie sieht es mit Ihrem Internetauftritt aus? Ist Ihre Website modern und technisch aktuell? Lässt sich Ihr Angebot gut auf einem Smartphone betrachten? Wird Ihre Website im Internet gefunden? Wie ist Ihre Sichtbarkeit in Suchmaschinen? In sozialen Netzwerken? Bespielen Sie Accounts auf Facebook, Pinterest oder Instagram? Regelmäßig? Wenn Sie eine oder mehrere Fragen mit nein beantworten, kann es sein, dass Ihr Kunde den Einkauf abbricht, bevor er ihn wirklich begonnen hat.

Holen Sie Ihren Kunden schon online ab und laden Sie ihn in Ihr Haus ein. Wenn er sich als Gast fühlt, wird er Ihnen vertrauen. Bleiben Sie mit ihm auch nach dem Einkauf im Gespräch. Finden Sie heraus, was ihm gefällt. Worüber reden sie? Mit welchen Ideen schaffen Sie Anreize auf eine neue Einrichtung? Wie sieht es mit 3D-Visualisierung aus? Wie fit sind Ihre Mitarbeiter im Umgang mit furnplan? Arbeiten Sie bereits mit dem Wohnkonzepter by Nimo Consulting? Sammeln Sie weitere Ideen, gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern aus dem Kundenkontakt und werben Sie im Haus damit.

## **Sofortness-Fokus 2: Flow**

„Sofortness“ erreichen Sie durch einen reibungslosen Ablauf in Ihren Unternehmensprozessen. Disharmonien in Abläufen können mit der Installation von Standards geregelt werden. Ihr Ziel sollte der „Flow“ sein, ein Zustand, den vor allem Ausdauersportler kennen. Läufer im Flow bewältigen augenscheinlich spielend lange und fordernde Etappen, wo anderen schon längst die Puste ausgegangen ist. Ihre Kunden werden es zu schätzen wissen, wenn sich Ihr Work“flow“ ohne Murren auch den ausgefallensten Sonderwünschen stellt und die „Extrameile geht“. Setzen Sie sich mit Ihrem Team zusammen, analysieren Sie genau, wo Sie gerade stehen, und dann, wohin genau Sie wollen. Wenn Sie Ihr Ziel fest im Blick halten, wird Ihnen der Weg dorthin nicht lang vorkommen. In einem Testlauf werden Sie feststellen, was funktioniert und an welcher Stelle es hakt. Den optimalen „Flow“ in einem Unternehmen herzustellen, weniger Hexen- als Handwerk. Wichtig sind der klare Blick auf die Situation und der Wille zur Veränderung.

## **Sofortness-Fokus 3: Klarheit**

Kommunikation geht verschlungene Wege. Wir gehen davon aus, dass unser Gegenüber genau weiß, wovon wir reden. Kommen Sie regelmäßig einmal in der Woche zu einem festgelegten Termin mit Ihrem Team zu einem Meeting zusammen, um die Sofortness und den Flow im Arbeitsprozess zu stärken.

Besprechungen sind dann erfolgreich und unterstützend für den Prozess, wenn alle vorbereitet in das Meeting gehen, eine Redekultur eingehalten wird und Sie sich an den Zeitplan halten. Bitte bedenken Sie, dass Entscheidungen die Weiterentwicklung einer Situation fördern. Stillstand bringt oft Unzufriedenheit

und diese schlägt sich in den Ergebnissen nieder.

### **Sofortness-Fokus 4: Kompetenz**

Machen Sie Ihre Mitarbeiter handlungsfähig, indem Sie Ihnen Entscheidungskompetenzen geben. Spielen Sie Entscheidungs-Szenarien durch und legen Sie den Rahmen fest, in dem Ihre Mitarbeiter selbstständig Entscheidungen treffen dürfen. Und sollen! Denn es gilt: Je unkomplizierter Sie mit dem Kunden umgehen, umso lieber kommt er wieder zu Ihnen. Der große Schwede macht uns das vor. Und bei jedem Besuch nimmt der Kunde wieder eine Kleinigkeit mit, auch anderes als Teelichter.

### **Sofortness-Fokus 5: Lernen**

Eine prompt Reaktion auf jedwede Situation kann erlernt werden. Deshalb sind Fortbildungen für Ihr Team wichtig. Qualifizieren Sie Ihre Mitarbeiter. Stimmen Sie den Workflow innerhalb Ihrer Teams und die Kommunikation zwischen verschiedenen Abteilungen aufeinander ab. Je besser alle miteinander zusammenarbeiten, desto besser ist das Einkaufserlebnis Ihrer Kunden. „Flow“ in den Teams bringt „Sofortness“ zum Kunden. Klären Sie auch hier den Ist-Zustand. Wer kann was besonders gut? An welcher Stelle besteht Optimierungsbedarf? Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter, aber bieten Sie auch Ihren Führungskräften Unterstützung an. Je besser die Führungskraft agiert, umso mehr Erfolg hat Ihr Team. Und umso besser funktioniert Sofortness in Ihrem Unternehmen. Viel Erfolg!

## **SOFORTNESS - gerade in schwierigen Zeiten**

### **Links**

- [Nimo Consulting](#)