

# Wer sein Angebot anpasst, gewinnt

eBay: Der Kunde im Mittelpunkt  
Neue Konzepte

Der digitale Wandel verändert eine ganze Kundengeneration. Die Generationen Y und Z, also die heute 20- bis 35-Jährigen, machen bereits einen großen Teil der Käuferschaft im Möbelhandel aus und werden auch in naher Zukunft die Hauptzielgruppe der Branche sein. Im Gegensatz zu ihrer Vorgängergeneration sind sie mit der Digitalisierung aufgewachsen. Sie gelten als „Channelhopper“, die sich intuitiv über alle Kanäle hinweg informieren und parallel on- und offline konsumieren: Noch während sie im Laden sind, suchen sie bereits über ihr Smartphone im Netz nach alternativen Angeboten. Die Vielfalt an Möglichkeiten, mit denen diese Generation groß geworden ist, hat sie zu anspruchsvollen Kunden gemacht. Für sie ist es selbstverständ-

lich, dass Einkaufen dort möglich ist, wo sie sind, und dass ihnen genau die Produkte angeboten werden, die für sie attraktiv sind. Auch für den Möbelkauf nutzen sie alle Kanäle, um das beste Angebot zu finden. Davon profitieren Möbelhändler, die ihre Produkte nicht nur stationär, sondern auch über die verschiedenen digitalen Kanäle wie einen eigenen Online-Shop oder Online-Marktplätze wie eBay verkaufen.

## Anspruchsvolle Käufer mit relevanten Suchergebnissen gewinnen

Kunden der Generationen Y und Z wissen ganz genau, was sie wollen, und möchten nicht lange danach suchen. Produkte sollten also nicht nur auf al-

len Kanälen angeboten werden, sondern zusätzlich auch schnell auffindbar sein. Die Sucherfahrung ist besonders bei steigender Angebotsvielfalt entscheidend für die Kundenzufriedenheit. Wer als Händler die Suchmechanismen seiner Käufer versteht und seine Angebote entsprechend anpasst, wird ganz oben auf den Ergebnislisten stehen und damit seine Verkaufschancen deutlich erhöhen.

## Mit den richtigen Artikelmerkmalen besser gefunden werden

Der Online-Marktplatz eBay unterstützt Händler dabei, ihre Angebote für Suchanfragen auf der Plattform besser auffindbar zu machen. Zum Beispiel mit Empfehlungen zur Angabe der richtigen Artikelmerkmale: Diese erhöhen die Sichtbarkeit der Angebote und verbessern damit die Sucherfahrung der Käufer auf dem Online-Marktplatz. Händlern im Bereich Möbel & Wohnen empfiehlt eBay spezifisch für jede Produktkategorie die für Suchanfragen relevanten Merkmale, bei Esstischen beispielsweise Material, Farbe, Höhe, Breite und Tiefe. Darüber hinaus spielen die Einordnung der Artikel in die richtige Produktkategorie, ein aussagekräftiger Titel, eine ausführliche Artikelbeschreibung und attraktive Produktbilder eine wichtige Rolle, damit die Artikel relevant für die Suche der Käufer werden.

## Genau das anbieten, was gefragt ist: eBay Produktempfehlungen

Pünktlich zu absatzfördernden Saison-Highlights, wie der Fußballweltmeisterschaft in diesem Sommer, erhalten Händler bei eBay zudem Tipps für ihre eigene Sortimentsplanung. Anhand der Suchanfragen kann eBay den Verkäufern rechtzeitig klare Empfehlungen aussprechen, bei welchen Artikeln und Preisspannen die Nachfrage und der Bedarf auf [www.ebay.de](http://www.ebay.de) zur Weltmeisterschaft am stärksten ist. Im Bereich Wohnen suchen Käufer bei eBay beispielsweise vermehrt nach Geschirr, Besteck, Gläsern und Tischdecken für die Fußball-Party zu Hause.

Wichtigste Artikelmerkmale pro Kategorie		
 <p><b>Bettgestelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Produktart</li> <li>✓ Material</li> <li>✓ Farbe</li> <li>✓ Maße</li> <li>✓ Höhe</li> </ul>	 <p><b>Esstische &amp; Küchentische</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Material</li> <li>✓ Farbe</li> <li>✓ Höhe</li> <li>✓ Breite</li> <li>✓ Tiefe</li> </ul>	 <p><b>Sofas &amp; Sessel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Produktart</li> <li>✓ Anzahl Sitzplätze</li> <li>✓ Farbe</li> <li>✓ Höhe</li> <li>✓ Tiefe</li> <li>✓ Breite</li> <li>✓ Länge</li> <li>✓ Material</li> </ul>

Alle Informationen zu relevanten Artikelmerkmalen und Produktempfehlungen sowie weitere hilfreiche Tipps finden Einsteiger und erfahrene eBay Händler im eBay Verkäuferportal.

Möbelhändlern mit einem Outdoor-Sortiment wird geraten, ihre Online-Angebote an Bierbankgarnituren und Stehtischen zu optimieren und preislich anzupassen.

Nicht nur anlässlich spezieller Events, sondern über das gesamte Branchenjahr hinweg erhalten Möbelhändler von eBay Inventar-Empfehlungen. Schon jetzt können sie sich bei eBay über die Produkte informieren, die im dritten und vierten Quartal dieses Jahres für Käufer relevant werden. Möbelhändler, die ihr eBay Shop-Sortiment daran orientieren, können ihre Angebote zur kommenden Einrichtungssaison bestmöglich auf die Wünsche der Käufer ausrichten und damit ihr Wachstumspotenzial steigern.

## Mit eBay erfolgreich Käufer erreichen

Mit diesen und weiteren Services unterstützt der Online-Marktplatz eBay-Händler aller Größen dabei, die Käufer mit den passenden Produktangeboten gezielt zu erreichen. Die Plattform behält die Veränderungen auf Kundenseite im Blick und gibt Händlern die richtigen Informationen, Empfehlungen und Instrumente an die Hand, um die Reichweite ihrer Angebote auszubauen und online zu wachsen.

Im Multichannel-Handel, wo Millionen Angebote auf einen Klick zur Verfügung stehen, ist es entscheidend, schnell relevante Suchergebnisse zu liefern, um die Verkaufschancen zu erhöhen. Händler müssen dazu kontinuierlich die Kundenbedürfnisse beobachten und ihre Angebote aus Sicht der Nutzer überprüfen. Ein Handelskonzept, das den Kunden und die Erfüllung seiner Bedürfnisse in den Mittelpunkt stellt, wird auch bei den kommenden Generationen erfolgreich sein.

Mehr Informationen finden Sie unter [www.verkaeufportal.ebay.de](http://www.verkaeufportal.ebay.de)

[moebelmarkt.de](http://moebelmarkt.de) → BUSINESS FORUM

### Beleuchtung LED & natürliche Materialien




Als nachhaltigste Lichttechnologie bleibt LED auch 2018 ein Muss. Neue Oberflächen aus kombinierten Materialien wie Kork, Holz, Marmor, Glas und Beton bestimmen die neuen Lampentrends.

Auch farbenfrohe Leuchten setzen dieses Jahr Akzente und fügen sich zu einem harmonischen Gesamtbild.

### Bettwaren, Bettwäsche & Matratzen Bettwäsche

SORTIMENTS LÜCKEN (Marken-Beispiele)		TOP SUCHBEGRIFFE	SORTIMENTS LÜCKEN (Ohne Marken)
Marke	Preisgruppe	1. Bettwäsche	Unabhängig von Marken sind folgende Preisbereiche besonders nachgefragt:
Bertels Textilhandel	<8€	2. Spannbettlaken	
Bibera	8€ - 16€ 16€ - 24€	3. Kissenbezug	• 16€ - 24€
Dreamhome24	<8€ 8€ - 16€ 32€ - 40€	4. Mont Chalet	
AKHOMÉ	32€ - 40€ >40€	5. Biber	
Bassetti	>40€	6. Ikea	
Kaepffel	24€ - 32€	7. Bassetti	
BuyMax	<8€	8. Pip Studio	
JOOP!	>40€	9. Badizio	
		10. Joop	



Tipps zur Sortimentsplanung für eBay-Möbelhändler. Abbildungen: eBay