

e-Commerce in Zeiten von Corona

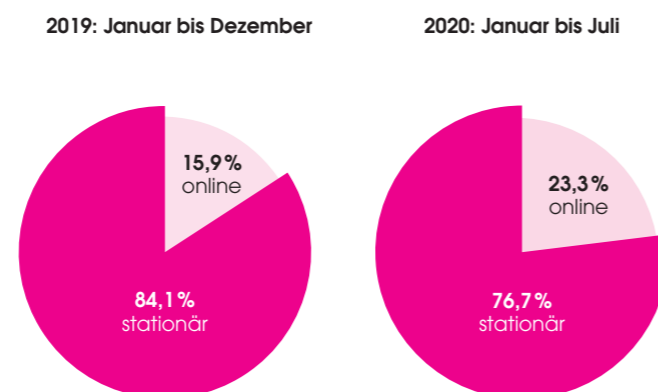
Im Corona-geprägten, absolut außergewöhnlichen Jahr 2020 steht der Parfümerie-Einzelhandel vor noch nicht dagewesenen, existentiellen Herausforderungen. Krise und Chance gehen dabei Hand in Hand. Die WIR-FÜR-SIE als Kooperation steht ihren Gesellschaftern gerade jetzt zur Seite – nicht nur als Informationsgeber, sondern auch mit konkreten Maßnahmen.

Im stationären Geschäft behalten die Themen persönliche Kundenbeziehung, Einkaufserlebnis, einzigartiger Service und Dienstleistungen ihre Bedeutung und Wichtigkeit und müssen als Wettbewerbsvorteile unbedingt nach vorne gestellt werden. Gleichzeitig hat die WIR-FÜR-SIE vor allem auch die Digitalisierung im Blick. Der e-Commerce hat seinen Siegeszug schon vor Jahren angetreten, es ist ein Wachstumsmarkt, der einerseits einen starken Wettbewerb für den stationären Händler darstellt, andererseits aber auch für inhabergeführte Parfümerien ungeahnte Chancen bietet, um neue Kunden zu erreichen und Zusatzumsätze zu erzielen.

Kunden haben gute Erfahrungen gemacht

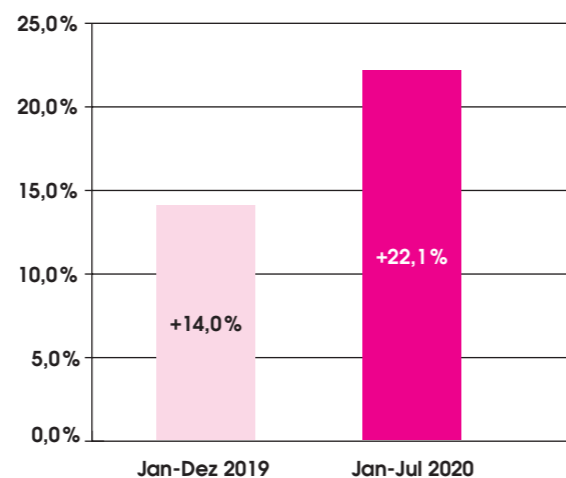
In diesem Jahr hat die Digitalisierung einen enormen Schub erhalten, wie aktuelle Zahlen (s. Grafiken) zeigen. Der Corona-bedingte Lockdown der stationären Geschäfte hat wie ein Katalysator bzw. Beschleuniger gewirkt. Viele Kunden haben in diesem Jahr erstmalig Parfümerieprodukte im Internet gekauft – und positive Erfahrungen gemacht bzw. den bequemen Einkauf schätzen gelernt. Dies wird eine nachhaltige Veränderung des Einkaufsverhaltens mit sich bringen. Das e-Commerce-Konzept der WIR-FÜR-SIE für die Händler zahlt sich daher jetzt in besonderem Maße aus: Die Parfümerien können es als Bestandteil ihres Multi-Channel-Vertriebs für sich nutzen, um Kunden parallel auch online anzusprechen und Zusatzumsätze zu generieren.

Entwicklung der Umsatzanteile stationär/online



Quelle: npdgroup deutschland GmbH

Umsatzentwicklung online in der Parfümeriebranche



Quelle: npdgroup deutschland GmbH



Alles aus einer Hand

Über das e-Commerce-Konzept und die Erfahrungen damit hat PROFILE mit Robert-Martin Krämer von der WIR-FÜR-SIE gesprochen.

Sie unterstützen die Händler im Bereich Multi-Channel-Vertrieb. Wie sieht das Konzept für den e-Commerce konkret aus?

Die WIR-FÜR-SIE hat ein branchenweit einzigartiges Konzept für Einzelhändler, mit dem diese einen e-Commerce-Auftritt als eigenständige Marke führen und nach eigenen Wünschen gestalten können. Der Händler konzentriert sich dabei auf den Verkauf bzw. die Preisgestaltung und den Versand der Ware. Die Zentrale stellt die individuelle, professionelle und technisch ausgereifte Plattform zur Verfügung und kümmert sich um die Stammdatenpflege und die Befüllung der Shops mit kompletten Daten, Texten, Bildern etc.

Welche Kundengruppen spricht der e-Commerce heute Ihrer Erfahrung nach denn überhaupt an?

Zu beobachten ist, dass nicht nur junge Kunden im Netz einkaufen, sondern verstärkt auch die über 50-Jährigen. Die Erwartungshaltung der Kunden allgemein geht Richtung Multi-Channel: Sie kaufen im Geschäft vor Ort, wollen aber auch daheim von der Couch, außerhalb der stationären Öffnungszeiten, bei ihrem Händler shoppen können. Der Multi-Channel-Vertrieb steigert die Sichtbarkeit im Netz und ist ein wichtiger Faktor für das Geschäftsbild. Was viele Händler dabei im Nachgang fest-

stellen, ist die Tatsache, dass wider Erwarten kaum Retouren anfallen.

Und wie nutzen die Kunden einen Webshop?

Zum einen als erweitertes Schaufenster: Sie schauen vorab, ob ihr Lieblingsprodukt im Geschäft vorrätig ist, suchen also online, um dann stationär zu kaufen. Zum anderen aber auch als Kanal für Nachkäufe.

Welche Leistungen bietet die Zentrale den Händlern bei der Umsetzung des WIR-FÜR-SIE-Konzepts?

Wir begleiten das Projekt von der Planung bis zum Going-Online und schulden auch die Handhabung des Shops. Die Vorteile eines erreichbaren, persönlichen Ansprechpartners und des

„Alles-aus-einer-Hand-Prinzips“ sind für unsere Mitglieder ein weiterer, entscheidender Pluspunkt. Dabei ist das Konzept kostentechnisch so attraktiv aufgestellt, dass jeder Händler mitmachen kann.

Wie sieht es bei der Vermarktung aus?

Auch bei diesem zweiten Schritt, beim essentiellen Thema der Bewerbung und Vermarktung der Shops („Wie werde ich im Internet überhaupt gefunden?“), stehen wir beratend zur Seite, damit die Einzelhändler ihr zukünftiges Wachstum sichern können. Immer mehr Händler innerhalb der WIR-FÜR-SIE erkennen für sich die Chancen des e-Commerce und nutzen die Möglichkeit, einen eigenen Web-Shop über uns zu betreiben.

