

Durch die Kundenbrille!

Pressemitteilung (pm)

14. Mai 2024



„Der regionale Handel punktet mit persönlicher Kompetenz und gutem Service,“ erklärt die **IHK in einer Pressemitteilung. Gleichzeitig gingen Preissteigerungen und Konjunkturschwankungen nicht spurlos an den Handelsunternehmen vorbei. Deshalb müssten Kunden und neue Vertriebswege erschlossen werden. Welche Potenziale dabei im Online-Vertrieb und der Unternehmensführung liegen, diskutierte der Handelsausschuss der Industrie- und Handelskammer (IHK) Schwarzwald-Baar-Heuberg bei seinem jüngsten Treffen in einem Trossinger Bettenhaus.**

Region. „Der Kunde bezahlt unser Gehalt“, gab der Ausschussvorsitzende Thomas Weisser die Marschrichtung vor. Die Kundenbrille sei unersetzlich und müsse in sämtlichen Geschäftsprozessen, Sortimenten und Marketingmaßnahmen eingebaut werden. Im Hinblick auf die Vielzahl an Kommunikationskanälen werde das Kundenmanagement zunehmend komplex.

„Jeder Betrieb braucht deshalb einen Lieblingsspielplatz“, bestätigte Ingrid Lang bei dem Erfahrungsaustausch. Sie gab als Referentin einen Einblick über die Potenziale unterschiedlicher Online-

Kanäle und zeigte Best-Practice-Beispiele. Ihr Tipp: „Bleiben Sie authentisch und sympathisch! Deshalb kauft der Kunde ja bei Ihnen und nicht woanders.“

Wer noch keine Erfahrung mit Online-Kanälen habe, dürfte sich mit einer Testphase behelfen. „Legen Sie für eine bestimmte Zeit ein bestimmtes Budget für einen spezifischen Online-Kanal fest. Messen Sie dann für sich selbst, ob die Kosten mit Reichweite und Umsatz im Verhältnis stehen.“ Die IHK begleite interessierte Unternehmen hier regelmäßig mit Workshops.

Ruhig bleiben

Welche Anforderungen an Inhaber im Alltag einprasseln, umriss Jürgen Nüßle für den Handelsausschuss. Gleichzeitig gab er Tipps und Kniffe an die Hand, wie Geschäftsführende auch in stürmischen Zeiten ruhig und zielstrebig bleiben. „Sie haben es in der Hand, ob das Glas halbvoll oder halbleer ist. Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden auf Ihre Entscheidung achten und es Ihnen gleich tun.“

Er bestärkte die Mitglieder des Ausschusses sich weiter zu treffen und auszutauschen. „Sie sind nicht allein mit Ihren Herausforderungen! Umso wichtiger ist, dass Sie Ihr Netzwerk untereinander stärken. Vielleicht hat ihr Nachbar die Lösung zu Ihrer Herausforderung.“

Info: Der IHK-Handelsausschuss vertritt knapp 8000 Handelsunternehmen in der Region Schwarzwald-Baar-Heuberg. Er ist das politische Sprachrohr der Unternehmen und Impulsgeber für die Services und Kooperationen der IHK. Neben der Geschäftsmodellentwicklung tauscht sich der Ausschuss auch regelmäßig zu Fragen der Unternehmensführung aus und initiiert Kooperationen.