

### FRAGESTELLUNG

Über ein genaues Verständnis der Kundenbedürfnisse und der Customer Journey sollen potenzielle Kunden zukünftig leichter gewonnen und bestehende Kunden besser an das Handelsunternehmen gebunden werden. Kunde war ein mittelständisches Handelsunternehmen im Konsumgüterbereich Non-Food.

### HERAUSFORDERUNG

Das betroffene Branchenumfeld wird bis auf wenige Ausnahmen nach wie vor stark vom Fachhandel dominiert. Um im Wettbewerb, der vielfach vorwiegend über Preise geführt wird, zu bestehen, bieten fundierte Customer Insights Ansatzpunkte, um den strategischen Blickwinkel von der reinen Preisfokussierung hin zu einer Mehrwertfokussierung zu justieren.

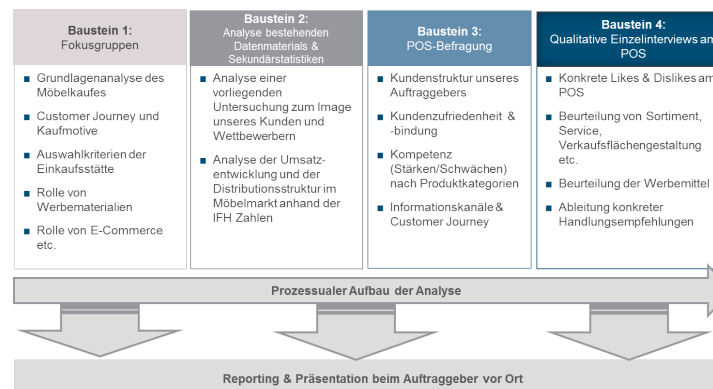
### HERANGEHENSWEISE

Aufbauend auf dem Datenpool des IFH Köln zur betrachteten Handelsbranche wurden deshalb verfügbare Befragungsergebnisse auf die spezifische Fragestellung des Auftraggebers hin ausgewertet. Die Ergebnisse wurden durch einen qualitativen Primärforschungsansatz ergänzt, bei dem für tieferegehende Customer Insights - u.a. zur Customer Journey - Fokusgruppen mit Kunden des Auftraggebers sowie von Wettbewerbern geführt wurden.

Als dritte Datenbasis diente eine individuell konzipierte quantitative und qualitative Befragung von Kunden am Point of Sale, welche an verschiedenen Standorten des Handelsunternehmens durchgeführt wurden.

Für die spätere Nutzung durch das Unternehmen wurden Ergebnisse der einzelnen Analyseeinheiten miteinander nutzbar verknüpft, aufbereitet und konkrete Handlungsempfehlungen abgeleitet.

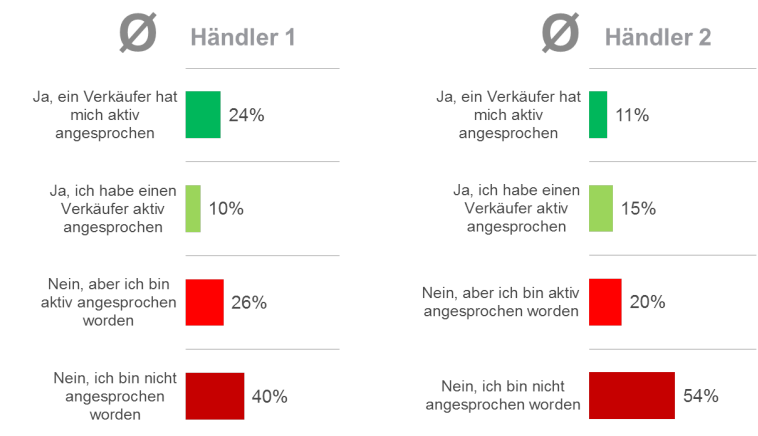
Grafik: Analyseprozess und Projektbausteine in der Übersicht



### ERGEBNIS

Dem Handelsunternehmen wurde mit der maßgeschneiderten Analyse eine Entscheidungsbasis zur Adaption seiner Kundenansprache ermöglicht. Ausgehend von den direkten Kundenfeedbacks wurde die gesamte Kundenansprache unternehmensintern hinterfragt und operative Ansatzpunkte identifiziert, über die vor allem schnell und effizient eine Optimierung der Kundengewinnung und -bindung erreicht werden soll.

Grafik: Vergleich Beratung



Frage: „Haben Sie sich heute von einem Verkäufer beraten lassen?“, Basis: 133 ≤ n ≤ 379