

Wenn sich alles gleicht, zählt der Unterschied

„Klar positioniert – erfolgreich am Markt“ lautet das Motto des Positionierungskonzepts von Service&More. Seit einem Jahr erarbeiten Handelspartner gemeinsam mit externen Profis ihren individuellen, völlig eigenständigen Marktauftritt. Damit geht Österreichs größte Einkaufs- und Dienstleistungsorganisation für Einrichtungsfachhändler und Raumausstatter völlig neue Wege. Und kann bereits erste Best Practice Beispiele vorweisen.



Bild: Service&More

Service&More betreut 276 Einrichtungsfachhändler. Die 129 Raumausstatter der Wohnunion und die 147 Möbelhändler der Garant Austria sind eigentümergeführte Familienbetriebe, die in ihrer Region oftmals eine Vorreiterrolle einnehmen. So ähnlich ihre Geschäftsziele sind, so unterschiedlich sind ihre Geschichten und die Wege zum Erfolg. Daher bietet Service&More seinen Mitgliedern ein besonderes Service. Andreas Schwaiger, Marketingleiter bei Service&More: „Vor rund einem Jahr haben wir mit diesem Programm begonnen und bieten unseren Partnern kostenlose Workshops an, in denen sie mit Marketingexperten gemeinsam ihren ganz individuellen Auftritt erarbeiten.“ Denn der Weg zur Positionierung des eigenen Betriebes ist nicht einfach. Schwaiger weiter: „Und er erfordert im Schritt eins vor allem zwei Dinge: Ehrlichkeit sich selbst gegenüber und ausreichend Zeit investieren!“ Schwaiger geht davon aus, dass der Prozess den Verband auch in den kommenden Jahren beschäftigen wird.

Die Bilanz nach nur einem Jahr kann sich sehen lassen: In Summe haben bereits knapp 60 Händler von Garant Austria und Wohnunion an Positionierungsworkshops teilgenommen. Einige von ihnen arbeiten aktuell am Umsetzungsprozess, einige konnten ihn bereits abschließen.

Endkunden erwarten von einem funktionierenden regionalen Fachhändler nicht nur besondere Produktqualität, sondern haben auch sonst hohe Erwartungen – von der Beratung, über unterschiedliche Services bis zur Lieferung. Doch selbst wenn all das perfekt erfüllt wird, stellt das noch lange kein Alleinstellungsmerkmal dar. Unternehmen müssen für ganz spezifische Inhalte und Werte stehen, um sich klar gegenüber anderen abzugrenzen. Schwaiger: „Wer ein klares Bild von sich selbst hat und dieses auch kommunizieren kann, muss sich in keine Rabattschlacht begeben. Denn er kann aufgrund seiner Alleinstellung mit anderen kaum noch verglichen werden!“ Und es steigert zudem die Aufmerksamkeit: Die neu erarbei-

tete Positionierung mit Unterstützung von Service&More wird durchgängig im Web- und Facebook-Auftritt genauso umgesetzt wie in der Auslagengestaltung oder der Beschriftung des Fuhrparks bzw. in sämtlichen Printmedien.

Frauenpower

Eine, die diesen Weg bereits erfolgreich beschreitet, ist Christina Moser, Geschäftsführerin des Raumausstatters Maler Moser in Tamsweg: „Die Positionierung selbst lag ja beinahe schon auf der Hand. Die Raumausstattung ist eine Männerdomäne, umso wichtiger ist es hier, die Frauenpower zu unterstreichen. Der Prozess war eigentlich fließend. Ich habe ja bereits einen „Softrelaunch“ beim Logo hinter mir und vor allem unseren jüngeren Kunden fällt das schönere, ruhige Design auf. Im ersten Schritt habe ich das Firmenpapier umgestaltet und bis Anfang 2019 folgen nach und nach die Autos, die Firmentafeln usw.“ Was dabei geholfen hat? „Meine Mitarbeiter haben mich motiviert und in wichtigen Momenten der Entscheidungsfindung unterstützt.“ Ein Tipp für alle, die gerade mitten drin sind? Moser: „Gut Ding braucht Weile! Man darf sich nicht unter Druck setzen lassen und muss sich ausreichend Zeit nehmen!“ Ein Jahr Entwicklung für das neue Logo klingt natürlich nach viel – ist manchmal aber für ein sinnvolles Ergebnis schlichtweg notwendig. Moser weiter: „Wichtig ist allerdings auch, das Thema im stressigen Arbeitsalltag nicht aus den Augen zu verlieren und immer dran zu bleiben.“ Denn gerade dann spürt man oft am besten, ob die geplante Positionierung auch wirklich gut zu sich selbst und zum Unternehmen passt. Schwaiger: „Jeder unserer Partner ist einzigartig – und genau das suchen Kunden zunehmend in einer immer globaleren und gleichförmiger werdenden Welt!“

www.serviceandmore.at