

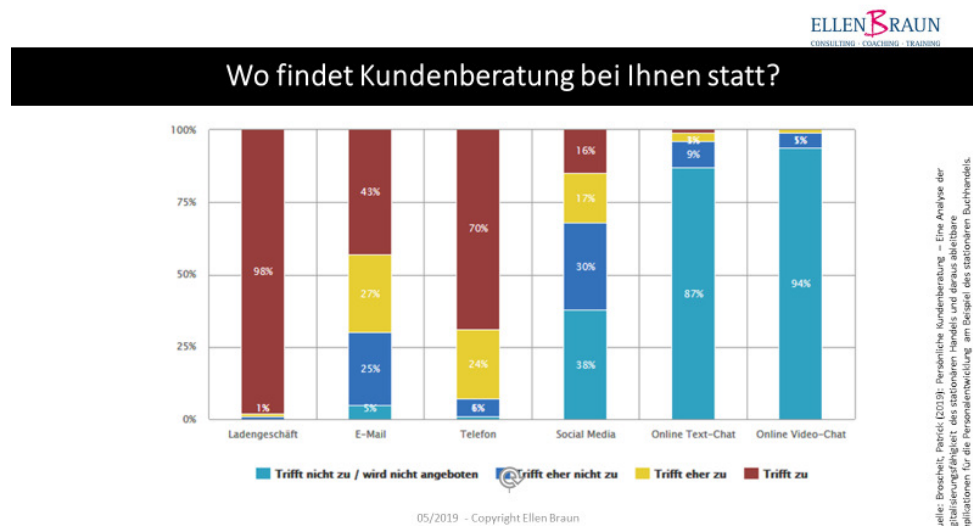
Zukunft Buchhandel 4.0

Wie digitalisierungsfähig ist die Beratungskompetenz des Buchhandels?

Deutschlands Mittelstand bewegt sich beim Digitalisierungsgrad in der mittleren Ebene; lt. einer Studie der Deutschen Telekom ist der Handel gerade mal bei 49 %. Bewertet u.a. der digitale Komfort, z.B. Kontaktmöglichkeiten auch außerhalb der Geschäftszeiten via Chat oder Video. Das wollten wir nun auch für die Buchbranche genauer wissen und befragten im Rahmen einer Bachelorarbeit im Herbst 2018 rund 150 Buchhändler in Deutschland, wie sie die Kernkompetenz der individuellen und persönlichen Beratung digital ausspielen.

Die Grundlagen sind vorhanden!

Im Ladengeschäft, per Telefon und via email liegen die Buchhandlungen weit vorn. Social Media Kanäle werden mit rund 32 % genutzt, wobei facebook, whatsapp und Instagram am meisten genannt wurden.



Ein eigener Blog, eine App oder Skype als Synonym für Videochat nutzen nur rund 10 % den befragten Buchhandlungen.

Woran liegt es, dass bisher Text- und Videochats nicht genutzt werden?

Die befragten Entscheider in den Buchhandlungen nannten im Wesentlichen die Unsicherheit bzgl. der Punkte:

- Handhabung der Programme: welche Programme eignen sich?
- Präsentationstechniken: wie bewege ich mich vor der Kamera? Und im Raum? Wie zeige ich die Produkte?
- Führung der Beratungsgespräche via Videochat: welche Fragen stelle ich? Wie findet ein Kaufabschluss statt?

Was ist zu tun?

Die gute Nachricht: Die Programme zum Text- und Videochat werden immer einfacher im Handling.

Der Wehrmutstropfen: der Markt, bzw. die Kunden fordern den digitalen Komfort der alternativen Kontaktmöglichkeiten immer mehr ein. Wer dies nicht anbietet, gilt schnell als rückständig, überholt und gar als Digitalverweigerer. Ärzte kommen ja schließlich auch per Videochat in die Schlafzimmer der Patienten. Warum kann ich als Kunde dann meinen Händler nicht entsprechend erreichen? Wenn eine Buchhandlung einen Ort der Entschleunigung im Markenversprechen anbietet, so muss dieser komfortabel erreichbar sein. Sonst wandern die Füße der Kunden in ein anderes Wohnzimmer der Entschleunigung.

Gerade durch die längst überfällige Diskussion zum Thema Umwelt, kann der lokale Handel Punkte sammeln. Allerdings nicht mit dem erhobenen Zeigefinger, sondern innovativ mit alternativen Angeboten zum „SmartShopping“. Warum eigentlich nicht bequem via Smartphone im örtlichen Handel einkaufen und sich die Produkte via Radbote nach Hause bringen lassen? Es gibt gerade so viel Ansatzpunkte, gemeinsam mit den Kunden die Zukunft des (lokalen) Einkaufens neu zu gestalten. Wir müssen es nur wollen, die Chancen nutzen und aktuell neu definieren.

Lassen Sie uns die Gestaltung diskutieren und einfach machen. Ich freue mich auf Sie!

Wo: Frankfurter Buchmesse 2019, Forum Börsenverein (Halle 3.1 H85)

Wann: Messemittwoch, 16.10.2019, 13 – 14 Uhr

Was: Impulsvortrag + Diskussion

Wer: Ellen Braun – www.ellenbraun.com

#Digitalisierungsfähigkeit #Beratungskompetenz #Buchhandel #SmartCity #GreenCity
#LokaleEinkaufsplattformen #IHKHandelsausschuss #SMARTShopping #ZukunftdesEinkaufens
#Videosprechstunde #Überforderung #Kundenbindung #Influencer #Smart Shopping #Local
Commerce #Videochat #Textchat



Ellen Braun wärmte sich mit dem Studium der BWL auf, sprintete in die Geschäftsleitung eines Filialisten + anschließend in dessen Geschäftsführung. Sie ist seit 1998 selbständig als Unternehmensberaterin, Organisationsentwicklerin, Kompetenztrainerin + Coach. Eine überzeugte Generalistin für Innovationen, strategische Konzepte, Projektmanagement + (Selbst-)Führung. Zu diesen Themen berät sie Unternehmen und Unternehmenslenker. Parallel ist sie Fachautorin, Hochschuldozentin, Rednerin, Moderatorin + Netzwerkerin.