

Der Handel wird immer öfter mit Kundenanfragen konfrontiert, die auf Onlineshop-Angeboten basieren. Um dem entgegenzuwirken und um den Ausstellungsberatern einen praktischen Leitfaden für die Gesprächsführung an die Hand zu geben, haben wir 10 Argumente formuliert.

Der bewährte dreistufige Vertriebsweg über den professionellen Fachhandel und das Fachhandwerk soll beibehalten und unterstützt werden. Wir möchten verhindern, dass Sie durch Preisdumping der Onlineshops geschädigt werden. Daher haben wir einen kurzen Leitfaden erstellt, der Ihnen im Verkaufsgespräch in der Argumentation gegen Internethandel helfen soll:

1. Premium Markenprodukte

Das Internet ist kein geeigneter Vertriebskanal für Markenprodukte. Unsere Premium-Produkte bedürfen einer exzellenten Beratung durch geschulte Fachkräfte. Dies ist im unpersönlichen Verkauf über das Internet nicht möglich.

2. Küchenplanung

Im Internet ist eine detaillierte, maßgeschneiderte Küchenplanung nicht möglich. Der Berater vor Ort bietet dem Kunden ein Gesamtkonzept und kann auf alle individuellen Wünsche gezielt eingehen.

3. Sortiment-Auswahl

Ein Online-Shop hat selten die gesamte Produktauswahl im Angebot. So haben die Kunden keinen richtigen Überblick über das vielfältige Sortiment.

4. Professionalität

Online Shops sind oft unübersichtlich aufgebaut und verwenden illegales und schlechtes Bildmaterial.

5. Plagiate

Es kommt immer wieder vor, dass im Internet Fälschungen von Markenprodukten angeboten werden, was der Kunde erst bei Lieferung bemerkt.

6. Service

Der Fachhändler bietet neben sehr guter Beratung auch Montage- oder Reklamationservice.

7. Persönlicher Kontakt

Der Fachhändler ist jederzeit als persönlicher Ansprechpartner erreichbar und kümmert sich direkt um alle Fragen der Kunden.

8. Zahlungsbedingungen

Online-Shops verlangen meist Vorkasse, ohne dass die Ware vorher gesehen wurde.

9. Lieferung

Online-Shops geben ungenaue Lieferzeiten an und liefern die Ware meist nur gegen Aufpreis zum Montageort.

10. Flexibilität

Im Gegensatz zu Online-Shops kosten flexible Kundenlösungen beim Fachhändler nicht extra.