



Im neuen Möbel Rieger-Prunkstück in Heilbronn sind gleich zwei Polstermöbelplaner installiert und bieten so den Kunden modernste Planung in einem der modernsten Möbelhäuser Deutschlands. Fotos: Polipol, Schwarze



Mit dem Polstermöbelplaner in die Zukunft

Die Polipol-Gruppe setzt voll auf digitale Planung für mehr Umsatz am Point of Sale

Noch nicht einmal ein Jahr ist es her, dass die Diepenauer Polipol-Gruppe auf ihrer Hausmesse gemeinsam mit den Softwareentwicklern von „Dein-Konfigurator“ den Polstermöbelplaner erstmals vorstellte – und den Handel vom Fleck weg begeisterte. Inzwischen stehen die ersten Konfiguratoren auch im Handel, der Startschuss fiel bei der brandneuen Rieger-Filiale in Heilbronn, die im Juni ans Netz ging. Die hierfür nötige Anbindung an die gängigen Warenwirtschafts- und Datenmanagement-Systeme des Handels wie Iwofurn, Bewidata und Diomex über die passenden Schnittstellen wurden inzwischen geschaffen, so dass die Voraussetzung für den Einsatz des Konfigurators auch andernorts inzwischen voll gegeben ist. Heilbronn ist erst der Anfang, bei Polipol ist man überzeugt, dass solche Planungssysteme die Zukunft des stationären Möbelhandels sind.

Dem Kunden etwas bieten

„Eine Beratung mit dem Beratungstisch des Polstermöbelplaners hebt den Möbelkauf auf ein ganz neues Level, es bietet dem Kunden ein Einkaufserlebnis das mit einem Apple Store vergleichbar ist“ erklärt Polipol-Geschäftsführer Marc Greve.

„Wir haben den Polstermöbel-Kauf emotional gemacht!“ Die spürbare Einfachheit der Bedienung in Kombination mit der visuellen Darstellung von Modellen, Stoffen und Funktionen machen eine Polsterberatung spielerisch und unterhaltsam, sie fesselt den Kunden geradezu und lässt ihn schon eine emotionale Bindung zu „seinem“ Sofa aufbauen, bevor es überhaupt existiert. Funktionen können mit Produktvideos demonstriert werden, verschiedene Konfigurationen können nebeneinander gelegt und miteinander verglichen werden – das wirkt nicht nur moderner als die Planung auf einem Blatt Papier festzuhalten, sondern auch seriöser. Der Kunde hat jederzeit den Einblick, was der Verkäufer ihm anbietet und ist dann bereit, den Kauf auch direkt zu tätigen.

Einfach, interessant und spannend

Herzstück des Systems ist der große Beratungstisch, der aus einem vollflächigen Touchscreen besteht, auf dem der Verkäufer die Planung und Produktvorstellung mittels Gestensteuerung vornimmt. Diese intuitive Steuerungsmethode schafft Vertrauen beim Endkunden, da er sie vom eigenen Smartphone oder Tablet kennt, und sie hilft dem Verkäufer, sich mit

dem System ohne große Einarbeitung zurecht zu finden. Die Tatsache, dass der gesamte Planungsvorgang für den Kunden visualisiert wird, schafft nicht nur Vertrauen, sondern auch Überblick. Moderne Möbelhäuser mit mehr als 40.000 qm Verkaufsfläche haben heute riesige Polstermöbelabteilungen mit unzähligen Modellen, in denen der Kunde häufig mit der Auswahl überfordert ist. Wechselt er nun noch mit dem Verkäufer zwischen zwei Alternativmodellen, die vielleicht noch ein ganzes Stück weit auseinander stehen, geht die Übersicht schnell verloren. Das Ergebnis: Der Kunde ist verunsichert und geht ohne Kauf nach Hause, weil er „es sich nochmal überlegen muss.“ Ganz anders eben bei der Arbeit mit dem Konfigurator. Hier können nach dem ersten Umschauen in der Ausstellung verschiedene Modelle nebeneinander gelegt und miteinander verglichen werden. So hat der Kunde immer im Blick, worüber er mit dem Verkäufer gerade konkret spricht – und auch der Verkäufer vermeidet Missverständnisse.

Planung aus Kundensicht angehen

Besonders wichtig ist bei dem System aber auch, dass es die Planung aus Kundensicht angeht. Und dieser fragt in der Regel nicht nach einem bestimmten Modell, sondern nach Funktionen, die er benötigt. Er fragt also nach einer Leder-Rundecke mit Relaxfunktion. Und genau hier setzt auch der Polstermöbelplaner an, der seine Datenbank nach eben solchen Kategorien aus Kundensicht durchsuchen kann und nur Modelle vorschlägt, die den Anforderungen entsprechen. Seinen Ursprung hat das System übrigens in Küchenstudios bei der Elektro-Geräte-Vermarktung. Auch dort fragt der Kunde schließlich eher nach einem Backofen mit Pyrolyse-Funktion, anstatt nach einem bestimmten Modell eines Herstellers.

Den Warenwert durch Kompetenz erhöhen

Was die Macher hinter dem System schon von Beginn an vermutet haben, wurde bei den ersten Live-Tests bestätigt: Der Polstermöbelplaner hilft nicht nur dabei, erfolgreicher Verkaufsabschlüsse zu tätigen, sondern auch dabei, den Warenwert der jeweiligen Kommission spürbar zu erhöhen. Denn das System erlaubt es durch Bilder und Produktvideos dem Kunden bestimmte Funktionen so anschaulich vorzuführen, dass er sie dann auch tatsächlich haben möchte. Dabei wird dann das ursprünglich geplante Budget auch mal ein wenig überschritten. Das klassische „Hochberaten“ von einem Basisprodukt zu einer mit vielen Extras ausgestatteten Kommission gelingt so viel leichter.

Den Verkäufer unterstützen

Und auch der Verkäufer profitiert nachhaltig von dem neuen System. Denn Planungsfehler werden dabei ausgeschlossen, konfiguriert und bestellt werden kann nur, was auch in der Realität zusammen passt. Funktionen werden vorgeführt anstatt nur beschrieben, womit der Verkaufserfolg ebenfalls wahrscheinlicher ist. Gleichzeitig hilft ihm der Polstermöbelkonfigurator durch seinen logischen Planungsaufbau, keine Punkte zu vergessen und alle verfügbaren Optionen wirklich anzubieten. Auch dadurch steigt der Warenwert der Kommissionen an. „Wir haben von Anfang an wert darauf gelegt, eine Planungssoftware zu haben, die jeder normale Verkäufer versteht und bei der er keine Angst haben muss, Fehler zu machen“, erklärt Marc Greve, der weiß, dass der Erfolg des Polstermöbelplaners vor allem auch von der Akzeptanz bei den Verkäufern auf der Fläche abhängt.

Breite Marktdurchdringung statt Insellösung

Und um diese Akzeptanz noch zu erhöhen hat man bei Polipol bewusst darauf verzichtet, den Polstermöbelplaner exklusiv für die eigenen Marken zu halten, vielmehr ist das System offen für jeden Hersteller, der den IDM-Datenstandard nutzt. Häufig erlebt man im Handel, dass Verkäufer bei der Beratung immer wieder auf die Hersteller zurück greifen, mit denen sie sich am Besten auskennen – was bei den umfangreichen Typenplänen und Konfigurationsmöglichkeiten ja auch menschlich nachvollziehbar ist. Mit dem Polstermöbelplaner fallen aber alle Unsicherheiten bei der Planung mit neuen oder bisher selten genutzten Herstellern weg, da das System völlig logisch aufgebaut ist und die Planung mit jeder Marke exakt gleich funktioniert. „Ich glaube fest daran, dass herstellerübergreifende Konfiguratoren die Zukunft in der Einrichtungsbearbeitung sind und wir sind bei Polipol natürlich stolz darauf, dass wir gemeinsam mit den Entwicklern von Dein-Konfigurator hier Pionierarbeit leisten können“, so Marc Greve. „Und ich bin auch überzeugt davon, dass sich dieses System letztlich auf alle Warengruppen ausweiten lässt, damit der Kunde egal für welches Möbelstück immer den selben Service bekommt.“ Von dem System können sich die Händler auch während der Polipol-Hausmesse von 15. Bis zum 19. September in Diepenau überzeugen. Dort warten dann natürlich zusätzlich noch viele neue Modelle aller Marken und Vertriebslinien der Gruppe auf die Besucher.

moebelmarkt.de → PRODUKT



Auch auf der Hausmesse bei Polipol in Diepenau wird der Polstermöbelplaner wieder im Mittelpunkt des Interesses stehen. Jetzt, wo das System serienreif ist, wird sich die Zahl der Platzierungen im Handel sicher schnell erhöhen.