

Mit vier Filialen ist Schönherr im Stubaital der führende Anbieter für Premium Fashion und für Sportausrüstung und -bekleidung.

Konkurrenzlos flexibel

Der Mode- und Sporthändler Peter Schönherr über neue Wege der Kundenbindung

Die bekannten Bonus-Systeme sind 'out'. Sie langweilen die Kunden. Deshalb muss der Handel in Sachen Kundenbindung neue Wege beschreiten. Dieser Meinung ist Peter Schönherr, Inhaber des gleichnamigen Sport- und Modehauses in Neustift im Stubaital. Der österreichische Unternehmer im Gespräch mit dem mb:

Neben inspirierenden Schaufenstern setzt Peter Schönherr auch auf eine individuelle Kundenansprache und -bindung via Kunden-App.



mb: Wie gehen Sie in Sachen Customer Relationship Management vor?

Peter Schönherr: Wir nutzen dafür natürlich die Funktionalitäten unseres Kassen- und Warenwirtschaftssystems von Advarcis, ergänzt und integriert mit unserer App, die die Agentur Hutter & Unger entwickelt hat. Ergänzt werden die Tools mit dem Marketing Know-How von Hutter & Unger sowie dem Know-How unserer lokalen Agentur. Es ist somit eine Mischung verschiedenster Tools und Kompetenzwelten.

mb: Welche Rolle spielen Loyalty-Programme für die Kundenbindung?

Peter Schönherr: Klassische Loyalty-Programme wie Gutscheinkarten oder Punkte-Systeme sehen wir in unserem Umfeld nicht mehr. Nachdem fast jeder Händler so ein System eingeführt hat und die Kunden mittlerweile vielerorts registriert sind, ist die Mitgliedschaft für viele Kunden entwertet und ohne Anreiz. Loyalty bedeutet für uns, näher am Kunden zu sein, ihn besser zu beraten – Stichwort Personal Shopping. Wir senden den Kunden deshalb maßgeschneiderte Angebote direkt auf sein Smartphone oder stel-

len ihnen mit einem digitalen Einkaufsscheck ein Dankeschön von echtem Wert zur Verfügung.

mb: Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen mit der Kunden-App?

Peter Schönherr: Das Feedback unserer Kunden, aber auch unserer Mitarbeiter auf der Fläche ist ausgesprochen positiv. Auch wenn wir die App erst seit zwei Monaten operativ im Einsatz haben, so sehen und spüren wir schon den Nutzen. Wir erreichen

unsere Kunden bei weniger Aufwand nun viel gezielter und können vor allem Informationen und Anreize schneller und direkt an unsere Kunden bringen. Wir können beispielsweise auch je nach Wetter kurzfristig über die App Informationen und Angebote ausspielen. Da sind klassische Wege wie eine Postsendung oder ein Newsletter einfach nicht mehr konkurrenzfähig.

mb: Was halten Sie von einer digitalen Verkaufsunterstützung etwa durch Tablets, die eine mobile Bestandsabfrage oder (Nach-)Bestellung etc. ermöglicht?

Peter Schönherr: So etwas setzen wir dank unseres IT-Partners Advarcis schon seit fünf Jahren erfolgreich ein. Dies wertet auch die Arbeit unserer Mitarbeiter auf, da ihre Beratungstätigkeiten vom Kunden als noch professioneller wahrgenommen werden. BR

Über Schönherr

Schönherr ist in Neustift (Österreich) die Adresse für Fashion und Sportbekleidung im Premium-Segment sowie für Sportartikel für Sommer- und Wintersportarten. Zum Service gehört außerdem ein Ski-Verleih. Das Familienunternehmen wird geleitet von Peter und Patricia Schönherr sowie Nicola Köhler-Schönherr. Zum Team gehören 25 Mitarbeiter an vier Standorten.

Über Advarcis

Der Spezialist für Warenwirtschaft und Kasse in der Cloud ist nach eigenen Angaben einer der am schnellsten wachsenden Software-Partner im Bereich Fashion, Lifestyle, Schuhe und Sport. Allein 2018 habe man 100 Neukunden in sechs Ländern gewinnen können, darunter Einzel- und Filialunternehmen, große Modehäuser, Online-Händler sowie Hersteller mit eigenem Retail. Insgesamt zählt man 400 Kunden. Advarcis beschäftigt 35 Mitarbeiter. Firmensitz ist Innsbruck; Niederlassungen gibt es Bochum, Effretikon (Schweiz) und Bardolino (Italien).