



Pfister

Digitale Transformation – der Möbelhandel im Wandel

Wie die Offline-Welt und die Online-Welt
langsam zusammen wachsen.

Carlos Friedrich
CMO Möbel Pfister AG
Rüschlikon 27.10.2014

atelier
Pfister

Die gesamte Kollektion
finden Sie unter atelierpfister.ch

Agenda:

1. **Kurzvorstellung: Pfister**
2. Rolle des Internets im Möbelhandel heute
3. Pfister's Cross-Channel-Reise
4. Cross-Channel Verknüpfungen in der Praxis
5. Wem gehört die Möbel Zukunft: Online oder stationärer Handel?



Über Pfister – eine kurze Vorstellung

- Grösster Facheinrichter der Schweiz mit 20+1 Filialen
- Teil der Pfister ARCO Holding (Möbel Egger, Möbel Svoboda, Mobitare)
- Holding-Umsatz 2013: CHF 619 Mio.
- Rund 1'900 Mitarbeiter
- Pfister grösste Einrichtungsmarke mit 132 Jahren Erfahrung
- Mehr als Möbel mit einem breiten Boutique-Sortiment
- Über 70 internationale Marken und mehr als 100'000 Teppiche
- Facheinrichtungen für Vorhang-Service und Boden-Service



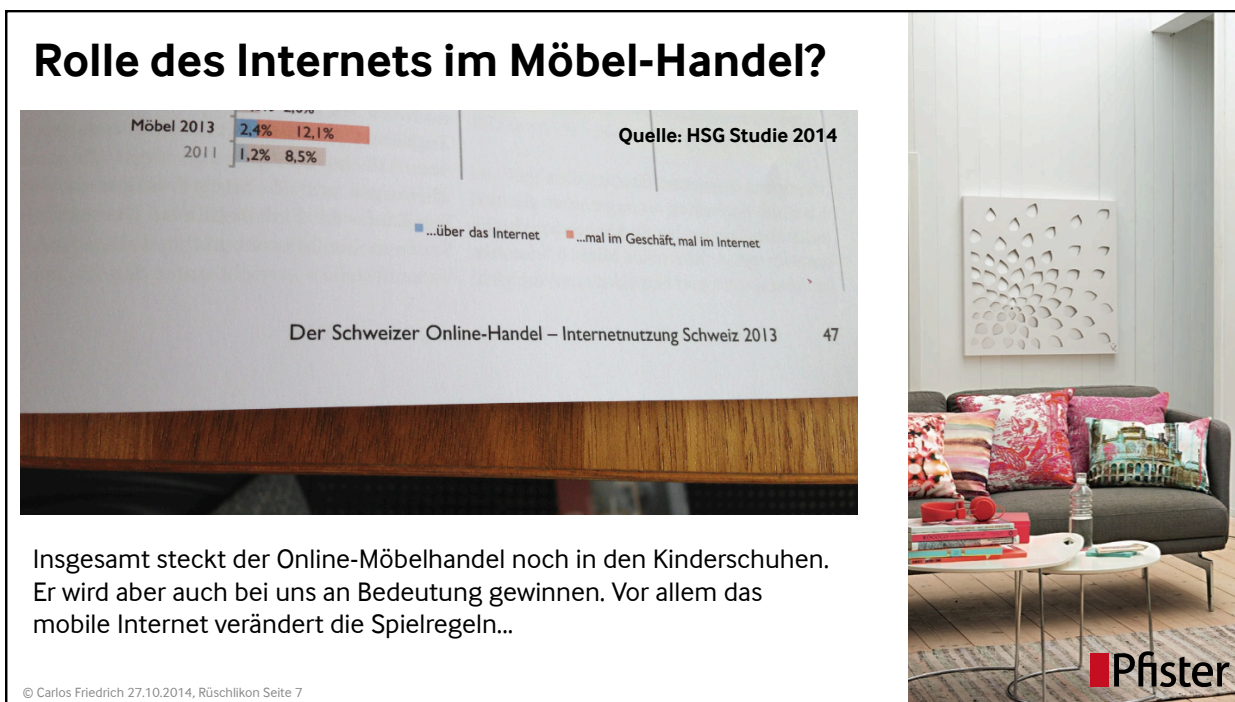
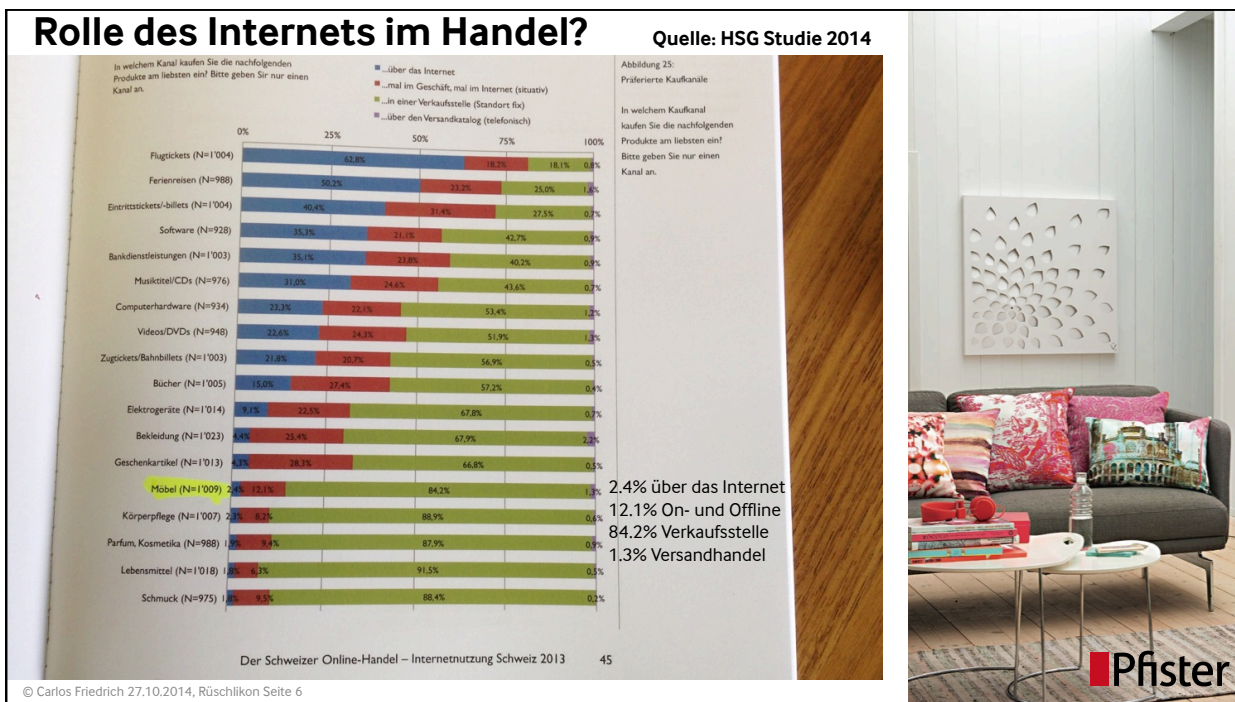
© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüslikon Seite 4

Agenda:

1. Kurzvorstellung: Pfister
2. **Rolle des Internets im Möbelhandel heute**
3. Pfister's Cross-Channel-Reise
4. Cross-Channel Verknüpfungen in der Praxis
5. Wem gehört die Möbel Zukunft: Online oder stationärer Handel?



© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüslikon Seite 5



Möbel: ein Markt für E-Commerce? 5 Gründe, die dagegen sprechen...

1. Langlebige, wertvolle Konsumgüter und E-Commerce: Passt das zusammen?
2. Haptik: Kunden wollen ihr neues Sofa sehen, fühlen, riechen und probesitzen
3. Beratungsintensiv, lieber direkt am Produkt ausprobieren
4. Vertrauen, viele Konsumenten vertrauen Menschen und etablierten Händlern mehr als einem E-Shop
5. Vollständigkeit: Ein Markenprodukt ist in weit über 100 Farben, Materialvarianten und Funktionen / Einzelteilen erhältlich. Die über 100'000 möglichen Varianten sind online kaum abbildbar, oder?

© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüscklikon Seite 8



...und doch sind die Umsätze mit der neuen Website um Faktor 3 gestiegen im 2010 und seitdem wächst der E-Umsatz jedes Jahr zweistellig.

© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüscklikon Seite 9



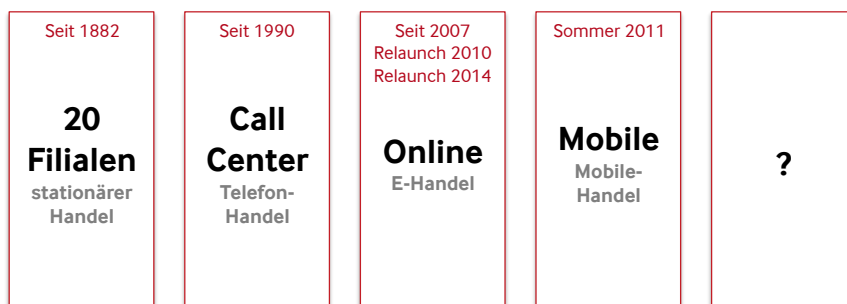
Agenda:

1. Kurzvorstellung: Pfister
2. Rolle des Internets im Möbelhandel heute
- 3. Pfister's Cross-Channel-Reise**
4. Cross-Channel Verknüpfungen in der Praxis
5. Wem gehört die Möbel Zukunft: Online oder stationärer Handel?



© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüscklikon Seite 10

Pfister's Verkaufskanäle.



Multi-Channel Grundsätze von Pfister:
Keine Bevorzugung eines Distributions-Kanals:

- einheitliche Preise
- einheitliche Lieferung & Montage
- einheitliche Rabatte



© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüscklikon Seite 11

Pfister's Kommunikationskanäle.

1. **Printwerbung** seit 1882 (Inserate, Plakate, POS Kommunikation)
2. **Direktwerbung** seit 1932 (Katalog, Mailings)
3. **Bewegt Bild-Werbung** seit ca. 1950 (TV, Kino, YouTube, POS-Screens)
4. **Radiowerbung** seit ca. 1980
5. **Internetwerbung & Email-Werbung** seit 1996
6. **Webseite** seit 1996
7. **Mobile-Werbung** seit 2010 (SMS, i-Pad-Banner)
8. **Events** z.B. AP Party seit 2010
9. **Pfister Blog** seit Januar 2013
10. **Facebook&Pinterest** seit Herbst 13

© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüschkikon Seite 12

Pfister's Cross-Channel.

1. **Printwerbung** seit 1882 (Inserate, Plakate, POS Kommunikation)
2. **Direktwerbung** seit 1932 (Katalog, Mailings)
3. **Bewegt Bild-Werbung** seit ca. 1950 (TV, Kino, YouTube, POS-Screens)
4. **Radiowerbung** seit ca. 1980
5. **Internetwerbung & Email-Werbung** seit 1996
6. **Webseite** seit 1996
7. **Mobile-Werbung** seit 2010 (SMS, i-Pad-Banner)
8. **Events** z.B. AP Party seit 2010
9. **Pfister Blog** seit 2013
10. **Facebook&Pinterest** seit Herbst 13

© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüschkikon Seite 13

Agenda:

1. Kurzvorstellung: Pfister
2. Rolle des Internets im Möbelhandel heute
3. Pfister's Cross-Channel-Reise
- 4. Cross-Channel Verknüpfungen in der Praxis**
5. Wem gehört die Möbel Zukunft: Online oder stationärer Handel?



© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüschiikon Seite 14

Was bedeutet Crosschannel bei Pfister?

Wir verfolgen einen Cross-Channel-Ansatz, welcher die Verkaufs- und Kommunikations-Kanäle **vor-, während und nach dem Kauf intelligent verknüpft**. Ziel ist es, dass die Kundin über die verschiedenen Pfister Kontakte ein angenehmes und konsistentes Einkaufs-Erlebnis hat. Oder anders gesagt: Wir versuchen die verschiedenen Instrumente so zu **orchestrieren**, dass Sie aus Kundensicht nahtlos zusammenspielen.

Wie sieht dies bei Pfister in der Praxis aus?

Pfister

© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüschiikon Seite 15

Crossmedia-Kommunikation: Bsp. Katalog von Offline zu Online



Basis-Kommunikation:
Offline zu Online



© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüschkilcon Seite 16

Hinweis auf Mobile Medien...

Pfister Service beginnt mit einem Lächeln.

Service

- BERATUNG WIE DIE EINWÖHNEN** Unsere einwohnungsgeräten helfen Sie gerne und kostenlos. Am besten bringen Sie ein paar Fotos und einen Plan mit in Ihre Pfister Filiale. Nach Absprache kommen wir auch gerne direkt zu Ihnen nach Hause, bei Teppichen sogar mit Ihrer Anzeile. Anruf gratis! 0800 30 30 30
- SERVICE AUF MASS** Tische, Vorhänge, Teppiche, Sofas, Regale, Schränke, Betten, matrassen, diverts, Bettwäsche, Spiegel und Badzubehörmöbel fertigen wir kundenspezifisch nach Ihren Wünschen.
- VORHANGBERATUNG UND -MONTAGE** Unsere Vorhangspezialisten besuchen Sie mit einer grossen Auswahl an Materialien und Farben kostenlos auch bei Ihnen zu Hause. Die montage wird durch unser geschultes Fachpersonal ausgeführt. Anruf gratis! 0800 30 30 30
- VORHANG-WASCHSERVICE** ein schwebendes Wäschen in einer unserer Spezialwäschereien oder abends in der wohnung - unser Service lässt Ihre Vorhänge auf jeden Fall entstehen. Unsere Fachleute klären für Sie vor ort welche Art der reinigung für Ihre einwohnbildlichen Textilien in Frage kommt. Vorarbeiten: Sie nach heute einen Termin. Anruf gratis! 0800 30 30 30
- SCHLAFKOMPETENZ-CENTER MIT LIEGEGÄNGE** Hier profitieren Sie von der Pfister Schlafkompetenz mit der umfassenden 3-Diagnose-Beratung, von der grössten Auswahl an markenherstellern, dem umfassenden Pfister LINA Sortiment sowie der Liegeprägnose mit dem Pfister LINA X-Sensor® (ausgenommen in den Pfister Schlafhäusern und Zürich-Läden).
- PfISTER FULLSERVICE** Im Preis inbegriffen: fachgerechte Lieferung und montage sowie einbringung der Verpackung nach der einbringung. Gegen einen kleinen Aufpreis liefern wir Ihnen auch gerne samstage.
- EXPRESSLIEFERUNG** Insgesamt führen wir über 30000 Artikel, die in 5 Tagen abholbar sind oder in 10 Tagen geliefert und montiert werden. In unserem Hauptstad in Zürich können Sie alles sofort mitnehmen.
- BODEN-VERLEBESERVICE** Unser kompetentes Fachpersonal verlegt Böden für einwohnungs- und Geschäftsbereiche, von Parkett und Teppich bis zum hochglanz. Anruf gratis! 0800 30 30 30
- ALTMÖBELENTSORGUNG** In r ahmen einer Lieferung entsorgen wir gegen einen kleinen Aufpreis für alles mittel fachgerecht und umweltgerecht.
- TEPPICHREINIGUNG UND -REPARATUR** In unserem hausgemachten Teppichstudio wird Ihr Teppich repariert, restauriert und auf flecken gereinigt. Unsere experten verfügen über die nötige erfahrung und behälter für Ihr handwerk.
- TOP CARE FLECKENSCHUTZ** Auf frisch behandelte mit Ihre neuen oder bestehenden stoff- und ledernmöbel sowie teppiche mit fleckenschutz, einer garantie von 3 jahren Garantie (Teppiche 2 Jahre Garantie).
- PfISTER & LA CARD** mit der hochwertigen Kundenkarte profitieren Sie von 3% Kundenrabatt und gewinnen viele weitere exklusive Vorteile.

Pfister www.pfister.ch/services

8

18

17

58

99-Saratsh

INHALT

- SOFAS & Sessel 4-16
- KLUB-/BEISTELLTISCHE 17
- REGALE & KLEINMÖBEL 18-21
- TEPPICHE 22-23
- ACCESSOIRES 24-29
- VORHÄNGE 30-31
- ESSEN 32-41
- SCHLAFEN 42-53
- SCHRÄNKE 54-57
- BETTWÄSCHE 58-61
- BAD 62-63
- FILIALEN & OFFNUNGSZEITEN 64-66

Jetzt mit der Pfister App mobil einkaufen.

Pfister **Pfister Online**

Jetzt mit der Pfister App mobil einkaufen.

Pfister

© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüschkilcon Seite 17

In den Filialen aufs Web aufmerksam machen von offline zu online...

Öffnungszeiten

Mo – Fr	09.00 – 20.00
Sa	09.00 – 18.00
So	Die 24-Stunden-Filiale www.pfister.ch

Pfister

Pfister

Merkliste anbieten für Kanalwechsel von Online zu Offline

The screenshot shows a product catalog with various items like a squirrel figurine, a hat, and a dog. A modal window is open for the 'HOPTIMIST COPPER BUMBLE' product, which is a copper-colored bumblebee-shaped object on a stand. The modal includes the product name, material ('Kunststoff'), price ('69.-'), and three buttons: 'zur Merkliste zufügen', 'Merkliste einblenden', and 'zum Pfister-Shop'. In the bottom right corner, a shopping cart overlay is visible, listing three items with their prices and a 'Merkliste versenden' button.

Item	Price	CHF Price	Action
Le Salon Windlichter	798.173.3	CHF 17.00	✖
Luxe Moderne Trinkglas	735.750.4	CHF 12.90	✖
Hoptimist Copper Bumble	790.786.7	CHF 69.00	✖

Wie generiert man Cross-Channel?

Ein paar Praxistipps:

1. Verknüpfungsplan erstellen. Wie sieht der Kaufentscheidungsprozess beim Konsumenten aus?
2. Welche Rolle spielen die einzelnen Kanäle? Und wie spielen sie zusammen?
3. Kanalwechsel attraktiv machen.
4. Organisation: Alle Kommunikationsmedien unter einer Führung, Vermeidung von Interessenskonflikten.
5. Offene Kommunikationskultur, die bessere Idee gewinnt und nicht die höhere Hierarchie.
6. Probieren geht über studieren. Cross-Channel muss gelebt und ausprobiert werden. Steigende Komplexität meistern durch ein lernendes Team.
7. Mut haben neue Wege zu gehen.

© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüscklikon Seite 22



Tipps für digitale Transformations-Manager:

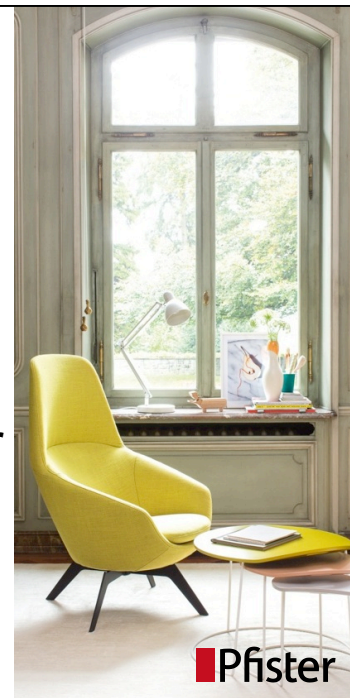
1. Volle Unterstützung der GL nötig, um E-Projekte bei allen internen Schnittstellen zu priorisieren
2. E-Commerce Projektleiter mit ausgewiesener Erfahrung und professionelle Partneragenturen mit den richtigen Kernkompetenzen
3. Auswahl professioneller Software- und Entwicklungs-Partner wie z.B. Hybris und Boxalino
4. Intern: machen Sie eine interne Roadshow in den Filialen, um alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt zu gewinnen. Zeigen Sie auf, das der ROPO-Effekt primär von Online zu Offline gemacht wird.
5. Extern: Keine Bewerbung vom E-Launch. Am Schluss wird die Zeit nicht reichen. Und Sie werden den Launch mindestens einmal verschieben.

© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüscklikon Seite 23



Agenda:

1. Kurzvorstellung: Pfister
2. Rolle des Internets im Möbelhandel heute
3. Pfister's Cross-Channel-Reise
4. Cross-Channel Verknüpfungen in der Praxis
5. **Wem gehört die Möbel Zukunft: Online oder stationärer Handel?**



© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüschiikon Seite 24



Stationär versus Online-Handel:

Setzen sich die pure online Anbieter wie Amazon und Zalando & Co. gegenüber dem stationären Handel durch? Werden home24.ch, Westwing.ch den Einrichtungsmarkt in der Schweiz revolutionieren? Oder, wird der stationäre Handel sogar aussterben?



© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüschiikon Seite 25

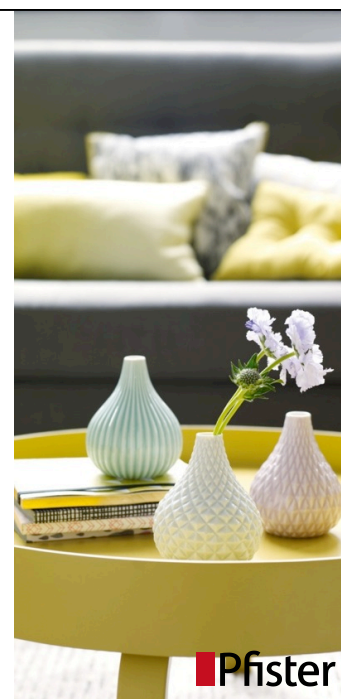
Stationär versus Online-Handel:

 Vorteile Online-Handel	 Vorteile stationärer Handel
<ul style="list-style-type: none"> ✓ größtmögliche Auswahl ✓ Einkauf zu jeder Zeit und an jedem Ort ✓ hohe Preistransparenz ✓ Schwarmintelligenz durch Kundenbewertungen ✓ ausführliche Produktinformationen ✓ Einbindung von Social Media ✓ Communities und Ratschläge rund um die Produkte 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ausgewähltes Sortiment ✓ sofortige Mitnahme ✓ bequeme Rückgabe im Laden ✓ Beratung durch Verkäufer ✓ Kunde kann testen oder anprobieren ✓ Hilfe im Laden bei der Einrichtung eines Produkts oder Reparaturen ✓ Einkauf als Event ✓ alle Sinne werden befriedigt

Quelle: Bain

Nr. 11 11.3.2013 **WirtschaftsWoche**

© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüscklikon Seite 26



Stationär versus Online-Handel:

OFFLINE wird nicht sterben.

Auch wenn einige pure Online Player in der Schweiz aktiv geworden sind...

Der Offline-Drang der Online-Stores zeigt, dass es nicht ganz ohne stationäre Ableger geht. Und in der Einrichtungsbranche ist ihr Marktanteil bisher klein.

© Carlos Friedrich 27.10.2014, Rüscklikon Seite 27



Cross-Channel ist die Zukunft.

Die Zukunft gehört den Händlern, welche **am Besten die OFFLINE mit der ONLINE-Welt und umgekehrt die ONLINE mit der OFFLINE-Welt verbinden**. Diese Händler nutzen geschickt die jeweiligen stärken der verschiedenen Verkaufs- und Kommunikations-Kanäle.

