style scout
Digitaler Verkaufs-Assistent

EMV: Interview mit Marc Hofmann über „Stylescout“

Das digitale Prozesswunder

Der „Stylescout” befindet sich auf dem Vormarsch. Der EMV treibt den Roll-out des digitalen Verkaufsassistenten konsequent voran. Höchste Zeit, um eine Zwischenbilanz zu ziehen, findet die „möbel kultur”, die aus diesem Anlass mit einem Anwender sprach. Wie sich „Stylescout” in der Praxis verhält, wollte die Redaktion von Marc Hofmann wissen, Inhaber und Geschäftsführer von Die Wohnidee GmbH in Straubenhardt und Möbel Grammlich in Buchen-Eberstadt.

Marc Hofmann führt zwei Möbelhäuser in ländlichen Regionen. Das EMV-„Stylescout“-System bietet seinen Einrichtungsberatern bei ihren vielen Außenterminen immense Vorteile.

möbel kultur: Herr Hofmann, seit wann setzen Sie das EMV-„Stylescout“-System ein?
Marc Hofmann: Seit Dezember 2012 benutzen wir „Stylescout“ in der gesamten Prozesskette. Nach einem Dreivierteljahr können wir also gut ein erstes Fazit ziehen.

möbel kultur: Für welche Produkte und Kollektionen benutzen Sie „Stylescout“?
Bisher für die beiden EMV-Kollektionen „Global“ und „Contur“.

möbel kultur: Berichten Sie ein bisschen aus dem Verkaufsalltag. Arbeiten Sie mit Tablet-PCs, an festen Beraterplätzen oder gar mit Beamern und TV?
Marc Hofmann: Wir wissen, dass „Stylescout“ noch zahlreiche Präsentationsmöglichkeiten bietet. Wir nutzen „Stylescout“ bisher auf Tablets und an festen Beratungsplätzen.

möbel kultur: Wie viele Geräte haben Sie in Betrieb?
Marc Hofmann: Bei der Wohnidee in Straubenhardt haben wir bereits fünf Beraterplätze mit „Stylescout“ ausgestattet. In Eberstadt bei Grammlich sind zwei Beratungsplätze und zwei Tablets aufgerüstet.

möbel kultur: Vielleicht der wichtigste Aspekt – wie reagieren die Kunden auf diese neue Art der Beratung?
Marc Hofmann: Kein Zweifel, „Stylescout“ kommt richtig gut an. Die offen geführte Beratung direkt am Bildschirm überzeugt. Dabei punktet insbesondere die Farbberatung. Die Vorstellungskraft, wie das Wunschsofa mit einem Stück Stoff am Ende in Realität aussieht, ist eben doch limitiert. Deshalb ist die „Stylescout“-Farbberatung ein echter Volltreffer.

möbel kultur: Eine Frage zum Handling – fehlt das Papier, also die gedruckte VK-Preisliste?
Marc Hofmann: Nein, weil die Kunden die Informationen an den großen Bildschirmen viel besser wahrnehmen können. Für den Notfall haben wir aber die Listen noch im Haus, die so für den traditionellen Endkunden immer noch zur Verfügung stehen. Sie werden aber deutlich seltener im Beratungsgespräch gefordert. Grundsätzlich gilt aber, dass sich die Listen bei Bedarf nach wie vor ausdrucken und versenden lassen.

möbel kultur: Was halten Ihre Verkäufer von „Stylescout“?
Marc Hofmann: Unsere Einrichtungsberater haben mit „Stylescout“ eine wirkliche Verkaufsunterstützung an die Hand bekommen. Es vereinfacht die Planung, schließt mögliche Fehlerquellen aus und garantiert selbst bei neuen Programmen Sicherheit in der Konfiguration.

So steigt die Beratungskompetenz der Verkäufer mit diesem Instrument ganz enorm, denn „Stylescout“ hebt insgesamt die Qualität des Verkaufs- und Planungsgesprächs. Hinzu kommt, dass die Kunden unsere Berater und unser Einrichtungshaus mit Modernität verbinden. Sie fühlen sich gut aufgehoben und up to date, denn viele Kunden kennen Konfiguratoren bereits vom Autokauf.

möbel kultur: Was schätzen Sie an dem neuen System in puncto Usability?
Marc Hofmann: Das Medium ist von der Benutzerführung intuitiv aufgebaut und deshalb einfach zu bedienen.

Ein großer Vorteil liegt auch in der Aktualität der Modelldaten. So können die Berater nie mit der falschen Preisliste arbeiten.

möbel kultur: Können Sie erklären, wie „Stylescout“ Fehlerquellen trockenlegt?
Marc Hofmann: Das geführte Verkaufen, das sogenannte Guided Selling, verringert beziehungsweise vermeidet Fehler und reduziert unnötiges Nachfragen beim Kunden. Sie kennen die Situation: Wie oft passiert es, dass ein Detail im Beratungsgespräch vergessen wurde und zum Beispiel die Holzausführung für den Fuß der Polstergarnitur nicht definiert worden ist. „Stylescout“ führt den Verkäufer ganz automatisch zu diesem für den Verkaufsabschluss der Polstergarnitur wichtigen Auftragsbestandteil. Ist das Kriterium nicht ausgefüllt, gilt der Auftrag als unvollständig.

möbel kultur: Hat „Stylescout“ auch Einfluss auf andere Geschäftsbereiche?
Marc Hofmann: Ja, denn das System nutzen wir durchgängig über die gesamte Prozesskette hinweg. Das betrifft die Bereiche Verkauf, Organsation, Auftragsabwicklung, Service, Montage und die Reklamationsbearbeitung. So liegen beispielsweise standardisierte Zeichnungen vor, die bei einem eintretenden Servicefall den Aufwand unnötiger innerbetrieblicher Rückfragen eliminieren bzw. die Korrespondenz mit der Industrie erleichtern. So können wir eine erhebliche Zeitersparnis erreichen und die Effizienz im Unternehmen steigern.

Das Leitmotto lautet: „Raus aus der Komplexität“ oder auch „Keep it simple“. Denn trotz vieler unterschiedlicher Systemprogramme, die alle durch umfassende Typenpläne charakterisiert werden, lassen sich in Zeiten von immer kürzeren Produktzyklen auch komplexe Programme durch das Medium länger und effektiver verkaufen.

möbel kultur: Denke Sie darüber nach, das System auch für die Heimberatung zu verwenden?
Marc Hofmann: Zweifelsohne. Wir befinden uns hier in einem ländlichen Bereich und nehmen dementsprechend viele Außentermine bei unseren Kunden wahr. Neben den gedruckten Unterlagen haben wir mit diesem Medium nun die Chance, auch bei dem Kunden vor Ort noch weiter kompetent zu punkten. Dies stellt eine Riesenchance für uns – und insgesamt für den ganzen Möbel-Mittelstand – dar.

● www.emverbund.de

„Stylescout” im Rampenlicht des EMV

Ende 2012 stellte der EMV als erste Verbundgruppe der Branche seinen Handelspartnern einen neuen digitalen Verkaufsassistenten zur Verfügung. Im ersten Schritt konnten die „Global“-Lizenzpartner auf das EMV-„Stylescout“-System zugreifen. Gemeinsam mit dem Unternehmen Crystal Design wurde die intuitiv zu bedienende Software für die komplette „Global“-Kollektion erstellt. Mittlerweile ist auch die „Contur“-Schiene angebunden, weitere Anbindungen von EMV-Kollektionen wie z.B. „Natura“ sind in Vorbereitung.

„Stylescout“ ist für den mobilen Einsatz auf Tablet-PCs konzipiert. Die Verkaufsmitarbeiter beraten direkt an der Ware und haben alle wichtigen Informationen und Möglichkeiten der Visualisierung im System griffbereit dabei. Die Nutzung ist unabhängig vom Betriebssystem und funktioniert auch auf PCs und Notebooks. „Das begeistert sowohl Verkäufer wie Endkunden“, ergänzt Ulf Rebenschütz (Foto), Hauptabteilungsleiter Einkauf/Handelsmarken beim Europa Möbel-Verbund.

Das neue System bietet ein modernes, innovatives Aufreten der Einrichtungsberater. Einfache, schnelle Planungen erfolgen inklusive Preisermittlung und sind im Gespräch mit dem Kunden laufend veränderbar. Die Produkt-USPs können umfassend erläutert und präsentiert werden. Kaufentscheidungen werden damit erleichtert und Kaufabschlüsse beschleunigt. Die systemgeführte Modell-Konfiguration ermöglicht dem Verkäufer die Konzentration auf den Kunden und schließt gleichzeitig Fehlplanungen aus. Thorsten Godisch, Vertriebsleiter „Global Wohnen“: „Die Entlastung des Verkaufsmitarbeiters bietet ihm die große Chance, noch besser auf den jeweiligen Kunden einzugehen und damit zum Kaufabschluss zu kommen.“

Paul Aichner, Geschäftsführer Crystal Design, fasst zusammen: „Insgesamt bietet das System eine perfekt geführte Verkaufsberatung – auch ‚Guided Selling‘ genannt. Diese führt Schritt für Schritt zum Verkaufserfolg. Kunden werden sicher, schnell und kompetent beraten und im Nu rückfragenfreie Bestellungen erfasst.“