



Digitale Produktberatung in Echtzeit

Sport- und Outdoorbranche setzt auf digitale Verkaufsberatung der Münchner Agentur madeprojects. Vorreiter ist Globetrotter, der die Echtzeit-Online-Beratung an zwei Wochenenden im März getestet hat.

Erstes Resümee: Endkonsument*innen nehmen das Angebot wahr und Handel ist zufrieden mit der Kundenfrequenz und erhofft sich perspektivisch geringere Retourenquote.

Die madeprojects GmbH ist seit über 15 Jahren spezialisiert auf Retail-, Consumer- und Technical Marketing. Im Portfolio finden sich namhafte Marken wie Alpina, Mammut, oder Vaude, die regelmäßig auf eine der Kernkompetenzen von madeprojects setzen: Retailmarketing & verkaufsfördernde Unterstützung im stationären Handel oder auf Events. Mit Beginn der Corona Pandemie sind derlei Veranstaltungen fast gänzlich weggebrochen und kundenbindende Maßnahmen konnten schlicht nicht stattfinden.

Mit Blick auf den Bike- und Bergsport-Boom im ersten Lockdown im Frühjahr 2020 wird schnell klar, dass dadurch nicht auch automatisch die Umsätze ausgeblieben sind, dennoch fehlt der gesamten Branche dieser emotionale und beratende Kundenkontakt.

Verkaufsberatung LIVE im Chat

Genau hier setzt das Team um die beiden madeprojects Gründer und Geschäftsführer Sascha Hadzic und Michael Quehenberger an: Auf Basis von Recherchen zu Machbarkeit und Anwenderfreundlichkeit kombinieren sie kurzerhand online mit offline und bringen in einem LIVE Chat-Tool die Online-Shopper mit den digitalen Produktberatenden zusammen. Diese Echtzeit Kommunikation ist der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit, da sie zielgerichtet und in gewohnter Qualität stattfindet.

■ ■ **Die ersten zwei Online-Beratungs-Tests zusammen mit dem Team von madeprojects, verliefen für uns sehr vielversprechend. Alle angesprochenen Kunden waren sehr zufrieden mit der Expertise und Leistung der Beratenden. ■ ■**

David Bitter

Team Lead City Store Marketing bei Globetrotter

Jobsicherheit und Ressourcenschonung

Auf bestehendes Wissen und Manpower zu setzen, ist simpel, wie genial. Einerseits werden so Jobs wiederbelebt, die gerade nicht stattfinden können, andererseits werden Ressourcen rund um Retoure und Reklamation geschont. Und nicht zuletzt geht es natürlich um Kundenbindung und angemessene Beratung. Denn auch wenn sich Ausstatter, Hersteller und Händler über ein florierendes Online-Geschäft freuen -weil es ihr Überleben und das ihrer Mitarbeiter sichert- so haben die meisten von ihnen gleichzeitig Bauchweh bei dem Gedanken, wie der/die Käufer*in eines Lawenrucksacks beispielsweise im Gefahrenfall damit umgeht.

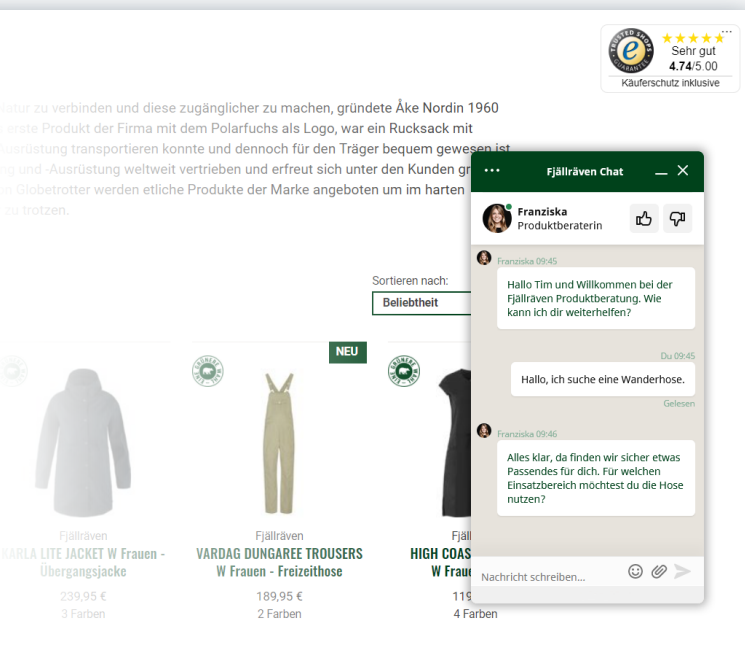
Beratung im stationären vs. Online-Handel

Die Digitalen Produktberatenden wurden und werden regelmäßig in mehrtägigen Workshops direkt bei den Industriepartnern geschult und sind somit immer mit den neuesten Technologien und Kollektionen vertraut. Bis dato allerdings gemünzt auf den klassischen stationären Handel. Damit der Transfer zur Online-Beratung gelingt, hat madeprojects Unterschiede und Herausforderungen erarbeitet und ein neues Kommunikations- und Schulungskonzept für die Produktberatenden entwickelt.

Diese wegweisende Service-Leistung von madeprojects lässt sich mit wenig Aufwand in den eigenen Webshop einbauen und funktioniert ab Live-Schaltung sofort. Hervorzuheben sind noch die Möglichkeit des Audio- und Video-Anrufs für eine noch intensivere (und menschlichere) Beratung und natürlich ein umfassendes Reporting. Globetrotter konnte bereits messbare Erfolge erzielen, wie David Bitter betont: „**Durch die stetige adhoc Weiterentwicklung und Analyse des Tools ... konnten wir vom ersten zum zweiten Wochenende eine deutliche Steigerung der Kontakte erzielen.**“

Interessant für beratungsintensive Branchen

Die Kernkompetenz der bestehenden Teams liegt auf Outdoor, Ski, Bike, Fitness und Ausdauersport, kann aber auf Anfrage auf andere Bereiche und Branchen ausgeweitet werden. Sinn machen alle Produkte, die eine fachgerechte Beratung benötigen.



Die Münchner Agentur madeprojects GmbH ist seit 2007 spezialisiert auf Retail-, Consumer- und Technical-Marketing im Bereich Sport, Erlebnis und Lifestyle. Viele Kunden aus der Sportartikelindustrie profitieren von der partnerschaftlichen und ganzheitlichen Betreuung auf Augenhöhe. Bewegung, Kompetenz, Erfahrung und fundierte Branchenkenntnissen begeistern seit 25 Jahren Marken wie Globetrotter, Vaude, Alpina, Mammut, Airex, Fjällräven, Simpton, Puma, Toko, Arc'teryx, Berghaus, Odlo, Millet uvm.

Mehr unter: www.madeprojects.com
Presse: www.madeprojects.com/presse/madeprojects
Zum Produkt: www.madeprojects.com/digitale-produktberatung

Für weitere Fragen stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung

Monika Ludwig
madeprojects GmbH
80339 München
Germany
+49 89 500 77977-40
Monika.Ludwig@madeprojects.com