



## Reges Interesse an kundenzentrierter Handel 2.0-Expertise

*Cross-Channel-Beratung KundenbüroHH erfolgreich gestartet*

(ddp direct) Das KundenbüroHH, eine auf Kundenverständnis und Cross-Channel-Lösungen spezialisierte Marketing- und Unternehmensberatung, die insbesondere stationär verankerten Multi-Channel-Händlern neue Wege aufzeigt, wie man auch langfristig erfolgreich im Handel 2.0 sein kann, ist erfolgreich in das 1. Geschäftsjahr gestartet.

Zu den Kunden der ersten Stunde zählen u.a. das Private-Equity-Unternehmen BC Partners, ein weltweit führendes Private Equity-Haus, das auf große und komplexe Transaktionen spezialisiert ist, ein inhabergeführter Multi-Channel-Händler der Elektronik-Branche sowie ein Unternehmen der Special-Interest-Branche, das seinen Einstieg ins eCommerce vorbereitet.

Das Jahr begann gleich mit einem echten Handel 2.0-Projekt, so Ado Nolte (Geschäftsf. Gesellschafter des KundenbüroHH). Innerhalb von kürzester Zeit wurde eine kundenzentrierte Analyse und Bewertung eines komplexen Handelsformates gewünscht, mit Abschätzung der Cross-Channel Risiken und Potentiale unter Berücksichtigung der zu erwartenden Marktveränderungen.

Daran schloss sich für das KundenbüroHH ein längerfristiges Projekt an, für einen Elektronikhändler die Kundenbindungsmaßnahmen über alle Multi-Channel-Kanäle hinweg konzeptionell besser zu verzahnen und konkrete Maßnahmen zu testen.

Eine schöne Möglichkeit für uns, sowohl die Konzeption zu entwickeln als auch bei der konkreten operativen Umsetzung zu helfen, findet Daniel S. H. Rieck (Geschäftsf. Gesellschafter des KundenbüroHH).

Um den Wandel im Handel mit zu gehen und insb. gegen reine Online-Player zu bestehen müssen Händler und Marken ihre Vertriebs- und Kontaktkanäle kundenorientiert verzahnen und ihre ureigene Stärke herausarbeiten, die sie aus Kundensicht wahrnehmbar differenziert. Nolte und Rieck entwickelten hierfür das »X-Factor-Prinzip« des Cross-Channel-Managements. Erst durch die erfolgreiche Definition und Implementierung dieses »X-Factors« entsteht langfristig erfolgreicher Handel 2.0. Viele aktuelle Diskussionen und Studien nennen 2012 das Jahr der Entscheidung für den filialisierten Einzelhandel. Denn durch die effizienten Pure-Player wächst der Kostendruck stetig. Wir aber glauben weiterhin an ein vom Kunden her gedachtes stationäres Vertriebskonzept, nicht anstatt sondern »powered by« eigenem Online-Shop. Dies muss und wird daher anders aussehen, als viele heute existierende Geschäfte. Es wird dem Kunden ein begeisterndes Einkaufserlebnis bieten, da es die Vorteile des Online-Shoppings konsequent mit den Vorteilen des Stationärhandels verbindet. So wird aus einer Filiale eine Cross-Channel-Filiale oder besser: der »X-Store«, erzielt durch Cross-Channel-Konzepte vom KundenbüroHH? so Nolte.

Im Juli 2012 startete das KundenbüroHH zudem seinen firmeneigenen Blog »für erfolgreichen Handel 2.0«, der sich aktuellen Herausforderungen des Handels aus Kundensicht widmet.

Insgesamt hat das Kundenbüro 2012 bereits über 5 Projekte absolviert und weitet derzeit seine Kompetenz in Sachen Kundenverständnis durch strategische Partnerschaften mit spezialisierten Marktforschungsunternehmen weiter aus.

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:

Permanenter Link zu dieser Pressemitteilung:

<http://www.themenportal.de/medien/reges-interesse-an-kundenzentrierter-handel-2-0-expertise-72509>

## Pressekontakt

KundenbüroHH N&R GmbH

Herr Ado Nolte  
Kohlhöfen 15  
20355 Hamburg

[nolte@kundenbuerohh.de](mailto:nolte@kundenbuerohh.de)

## Firmenkontakt

KundenbüroHH N&R GmbH

Herr Ado Nolte  
Kohlhöfen 15  
20355 Hamburg

[kundenbuerohh.de](mailto:kundenbuerohh.de)  
[nolte@kundenbuerohh.de](mailto:nolte@kundenbuerohh.de)

Das KundenbüroHH ist eine auf Kundenverständnis und Cross-Channel-Lösungen spezialisierte Marketing- und Unternehmensberatung mit Fokus auf Handelsunternehmen und Markenherstellern mit vielfältigen Cross-Channel (CC)- Herausforderungen (CC-Strategie, -Konzeption, -Strukturen, -Kommunikation, -Kundentracking & -Bindung, -Services, -Retouren...). Mit seiner ausgeprägten Kundenphilosophie werden individuelle und maßgeschneiderte Lösungen entwickelt.

Das Angebot des KundenbüroHH richtet sich primär an Entscheider von Handelsunternehmen und Marken im Multi-Channel-Vertrieb aber auch an Agenturen und Unternehmensberatungen, die sich projektbezogen konzeptionell verstärken möchten.