

Inhalt

1	Einführung	9
1.1	Handels-Know-how durch Erfahrung	9
1.2	Was hinter Werbepreisen steckt	13
1.3	Warum ich dieses Buch schrieb und an wen es sich richtet	14
1.4	So unterstützt das Buch Einzelhändler	16
1.5	Besonderheiten dieses Buches	17

Teil I Das Konzept

2	Sorgen und Probleme von Händlern	21
2.1	Nicht völlig fiktive Beispiele	21
2.2	Die Essenz aus diesen Beispielen	32
3	Fit und Sexy – eine Erfolgsformel	35
3.1	Fit und Sexy im Überblick	35
3.2	Yippiejayyippieyippieyeah: <i>Hornbach</i> 2000-2013	38
3.3	Kundennutzen im Fokus: Der Weg zur Fitness	62
3.4	Sexy in drei Schritten	100
3.5	Fit & Sexy: Damit wird der Händler zur Marke	138
3.6	Fallbeispiele »Fit & Sexy«	147
3.7	Die Erfolgsformel	156

Teil II HILFE FÜR DIE UMSETZUNG

4	Fitness im Detail: Welche Fehler man vermeiden sollte	159
4.1	Sortimentspolitik: die richtige Systematik hilft	159
4.2	Pricing: ausschlaggebend ist der Wettbewerb	183
4.3	Visual Merchandising: das Geschäft umsatzfördernd konzipieren	187
4.4	Personal und Beratung: Menschen machen den Unterschied	199
4.5	Kundendienst und Kundenkontakt: damit kann man punkten	216

4.6 Webshop: das Geschäft erweitern (und digitalisieren)	218
4.7 Von Logistik, Organisation und Prozessen	224
4.8 Die Dynamik der Betriebsformen	235
5 Fitness-Know-how: Werbung	239
5.1 Das Gesicht des Unternehmens	239
5.2 Media und Kreation in Kombination	242
5.3 Die richtige Kreation	244
5.4 Media	261
5.5 1:1-Dialog und CRM-Fallen	276
5.6 Big Data	280
5.7 Eröffnungswerbung	282
5.8 POS-Kommunikation	286
5.9 Gute Werbung fällt nicht vom Himmel, sondern ist Profession	294

Teil III WAS MORGEN ZÄHLT

Fit und Sexy: Erfolgsfaktoren für die Handelswerbung

der Zukunft	303
Herausforderung Nr. 1: Immer mehr Wettbewerber	305
Herausforderung Nr. 2: Preis ist wichtig, aber nicht alles	317
Herausforderung Nr. 3: Neue Menschen – neue Medien – Internet	325
Die Werbung der Online-Händler	338
Zusammenfassung	340
Was ich mir – für den Leser – wünsche	343
Spannende Denkanstöße	345
Über den Autor	353
Literaturverzeichnis	355