

## Panel 2: „Netzwerk-Bildung“ Erfahrungen aus dem Modellprojekt



Coburg

30.11.2016

Roland Wölfel, CIMA Beratung + Management GmbH

Geschäftsführer + Partner

Stadtentwicklung

Marketing

Regionalwirtschaft

Einzelhandel

Wirtschaftsförderung

Citymanagement

Immobilien

Organisationsberatung

Kultur

Tourismus

Diese Folien fallen unter § 2 Abs. 2 sowie § 31 Abs. 2 des Gesetzes zum Schutze der Urheberrechte (D) und sind auch durch europäisches Recht geschützt.

Es wurden möglicherweise Fotos, Grafiken u.a. Abbildungen zu Layoutzwecken oder als Platzhalter verwendet, für die keine Nutzungsrechte für einen öffentlichen Gebrauch vorliegen. Jede Weitergabe, Vervielfältigung oder gar Veröffentlichung kann Ansprüche der Rechteinhaber auslösen.

Entwurfsvorlagen und Ausarbeitungen der CIMA können gutachterliche Ausführungen und Bewertungen enthalten, die bei unsachgemäßer Verwendung (z.B. Weitergabe, Vervielfältigung oder Veröffentlichung) einen Vermögensschaden verursachen können. Wer diese Unterlage – ganz oder teilweise – in welcher Form auch immer weitergibt, vervielfältigt oder veröffentlicht übernimmt das volle Haftungsrisiko gegenüber den Inhabern der Rechte, stellt die CIMA Beratung + Management GmbH von allen Ansprüchen Dritter frei und trägt die Kosten der ggf. notwendigen Abwehr von solchen Ansprüchen durch die CIMA Beratung + Management GmbH.

Diese Folien dürfen ohne gesonderte schriftliche Genehmigung weder ganz noch ausschnittsweise in Dokumentationen oder Protokollen wiedergegeben werden. Veranstalter von Vorträgen und Seminaren erwerben keinerlei Rechte am geistigen Eigentum der CIMA und ihrer Mitarbeiter.



## Die cima – Firmenprofil

- gegründet 1988
- 78 Mitarbeiter
- unabhängig und partnergeführt
- 6 Standorte in Deutschland
- CIMA Österreich / CIMA Institut für Regionalwirtschaft

## Cross-Channel-Checks in Coburg

### Beteiligte Unternehmen:

- Augentoptiker Augenweide
- Weinhandlung Oertel

## Coaching-Programme für Unternehmen:

### Coaching 1: Zukunftsstrategien im mittelständischen Einzelhandel

- Buchhandlung Riemann

### Coaching 3: Qualitätsoffensive

- Schuhhaus Jasmin Franz

# Was haben wir / Sie gemacht:

## Qualifizierung von Coburger Händlern

### Der Cross-Channel-Check besteht aus:

1. Website-Check und
2. Vor Ort Besichtigung mit
  - einer praxis- und umsetzungsorientierten Betrachtung der Ladengestaltung und der Warenpräsentation (insgesamt 27 verschiedene Bewertungskriterien) sowie
  - vorhandener Cross-Channel-Maßnahmen sowie bereits genutzter Kommunikations-Instrumente (insgesamt 56 verschiedene Bewertungskriterien)

### Ergebnis: Shop-Exposé individuell für jeden Laden

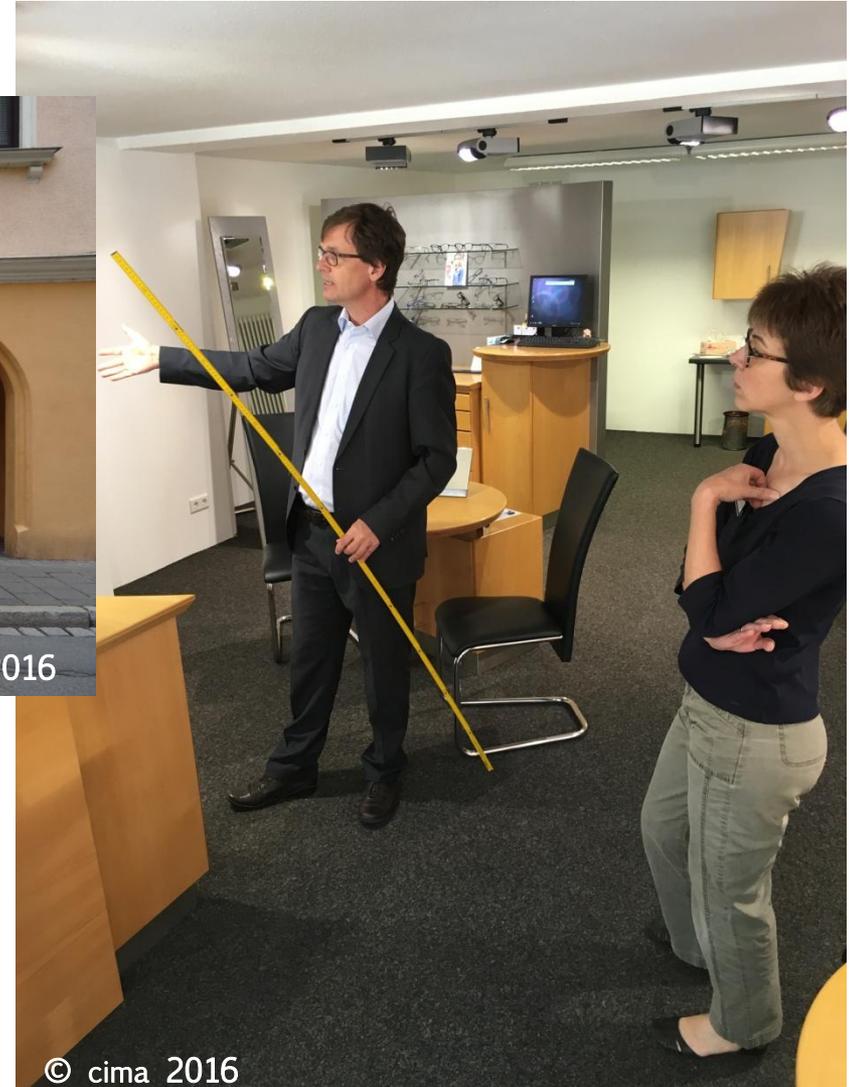
- Bewertung der Ist-Situation
- Konkrete Verbesserungsvorschläge
- Mögliche Profilierungsmaßnahmen



# Cross-Channel-Checks in Coburg

## Augenoptiker Augenweide

**cima.**



# Darauf müssen Sie achten!

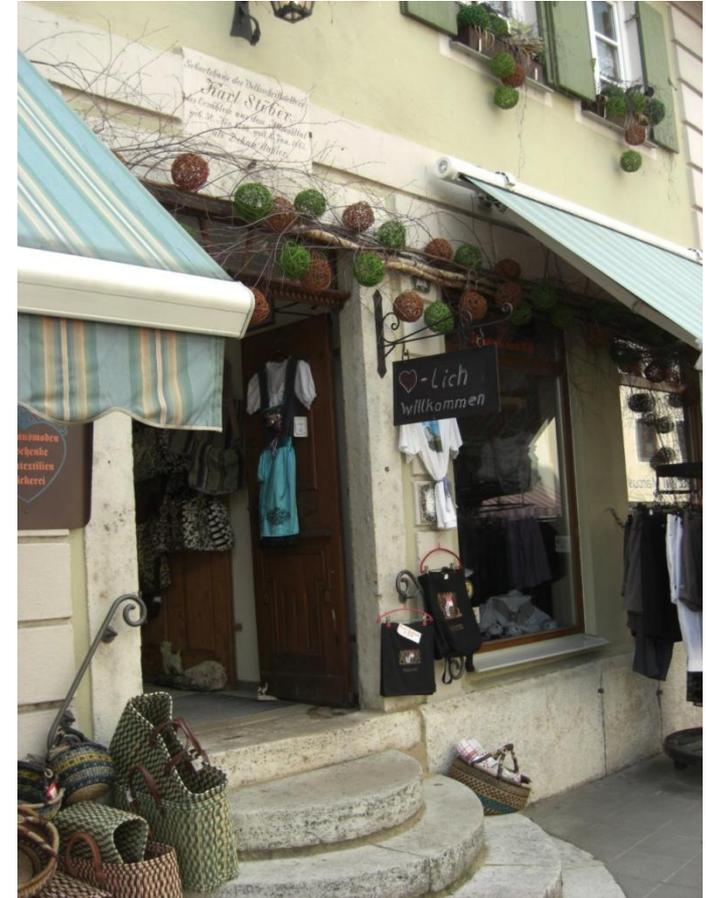
## Was wird beim Store-Check geprüft?

## Die Immobilie

- Fassadenzustand
- Eingang, Zugangsmöglichkeiten
- Schaufenster (Größe, Qualität)
- Verkaufsräume (Zustand, Flächenumfang, Zuschnitt)



Quelle: cima, Schwabach



Quelle: cima, Pappenheim

# Darauf müssen Sie achten!

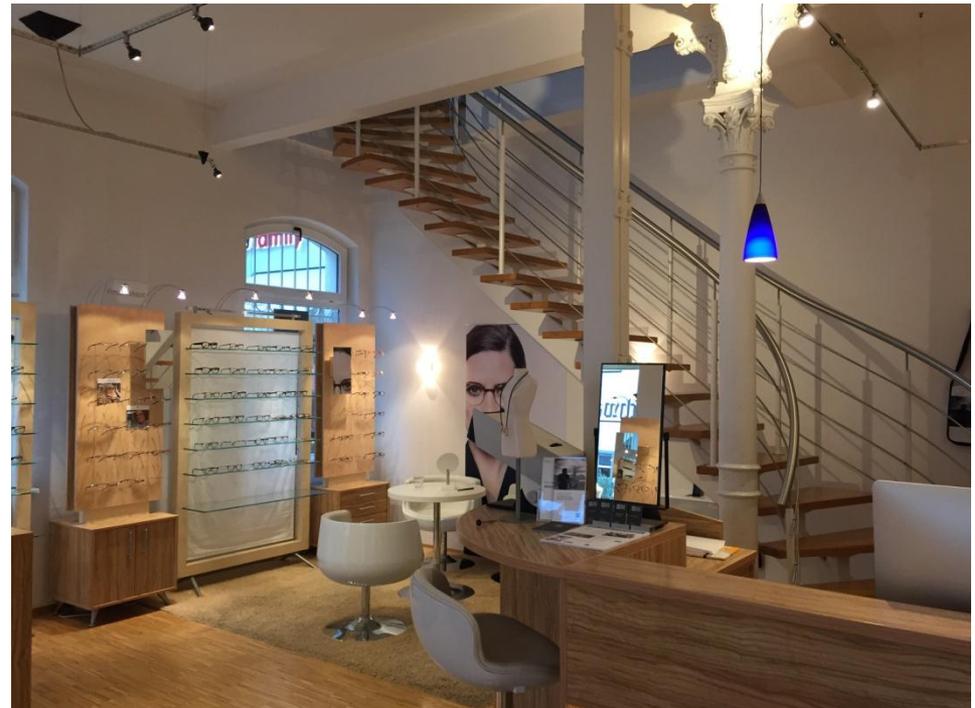
Was wird beim Store-Check geprüft?



Quelle: cima, Waldkirchen

## Das eigene Unternehmen

- Ladenbau, Beleuchtung, Klimatisierung
- Wegeführung, Übersichtlichkeit, Komfortausstattung
- Dekoration, Warenpräsentation, Preisauszeichnung



Quelle: cima, Optiker Isny

# Darauf müssen Sie achten!

Was wird beim Cross-Channel-Check geprüft?

## Cross-Channel-Services

- Dienstleistungen und Serviceangebote, die in einem anderen Kanal angeboten werden, z. B.:
- zusätzliche Funktionen und Mehrwertangebote per E-Mail (Newsletter)
- Click and Collect / Reserve and Collect
- Terminbuchung bei einem Händler
- Rücknahme stationär von Online gekauften Produkten
- Interaktive, betrachtergesteuerte Schaufenster
- kostenloses WLAN
- QR-Code mit weiterführenden Angeboten/ Umfragen, Gutscheinen
- Profilierender Einsatz von Technologie
- ...



Bildquelle: bewegt-bild plus

# Darauf müssen Sie achten!

Was wird geprüft?

---



## Webseitenkommunikation

- Art und Weise der Darstellung von Informationen:
  - Bildsprache
  - Tonalität
  - redaktionelle Qualität der Inhalte
- Umfang und Intensität der Kontaktaufnahme mit einem Besucher / Interaktionsmöglichkeiten mit dem Unternehmen

# Darauf müssen Sie achten!

Was wird geprüft?

## Cross-Channel Kommunikation

- Hinweise auf die jeweils unterschiedlichen weiteren Kanäle des Unternehmens sowie deren Vorteile und Services
  - analogen Medien (Geschäft, Print, etc.)
  - digitalen Medien (Webseite, App, etc.)



## Coaching: Qualitätsoffensive

### Die entscheidenden Fragen für den Mittelstand:

- Wie kann ich als relevante Einkaufsstätte überhaupt wahrgenommen werden?
- Warum geht der Kunde ausgerechnet zu mir und nicht zum Wettbewerber?
- Spürt mein Kunde Genuss- oder Erlebnisanreize?  
Übertreffe ich die Erwartungen meiner Kunden?
- Sind unsere Qualitätskriterien wirklich ein Wettbewerbsvorteil?

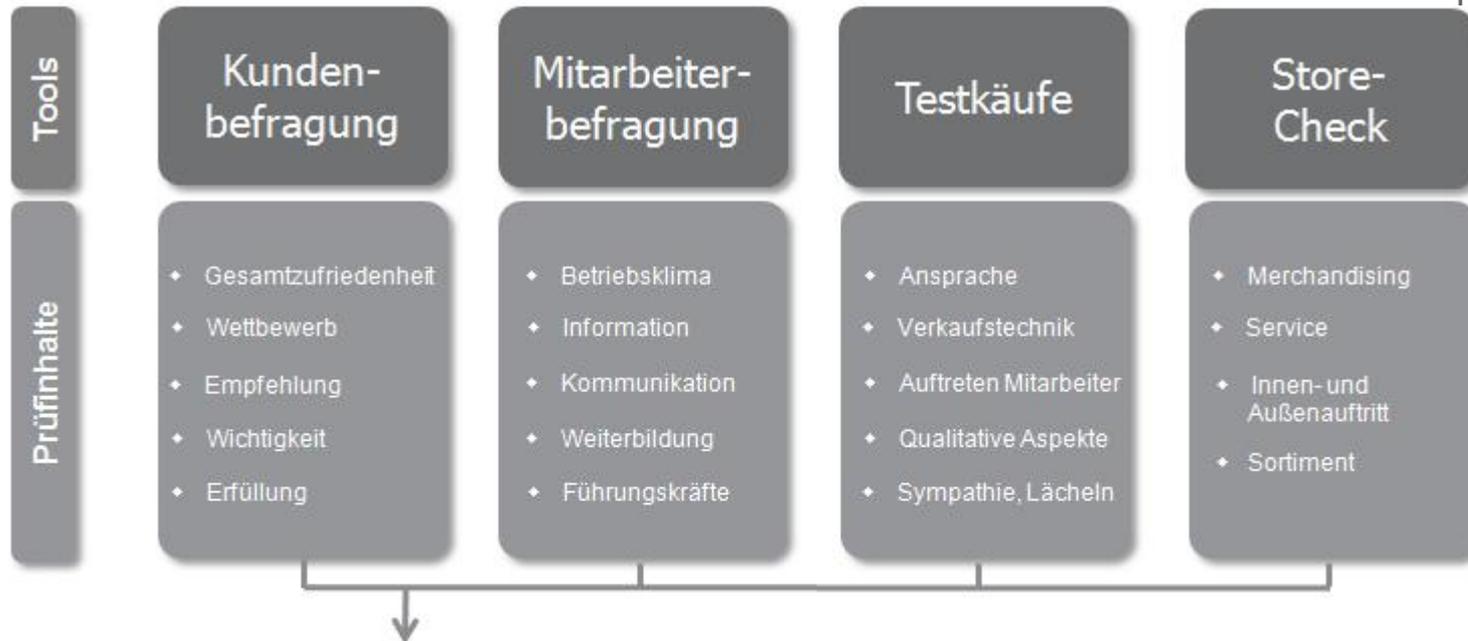
# Qualifizierung von Coburger Händlern

Premiumförderung der Rid-Stiftung

**CIMA.**

## 360° - Qualitätsmessung

**Rid** | Stiftung



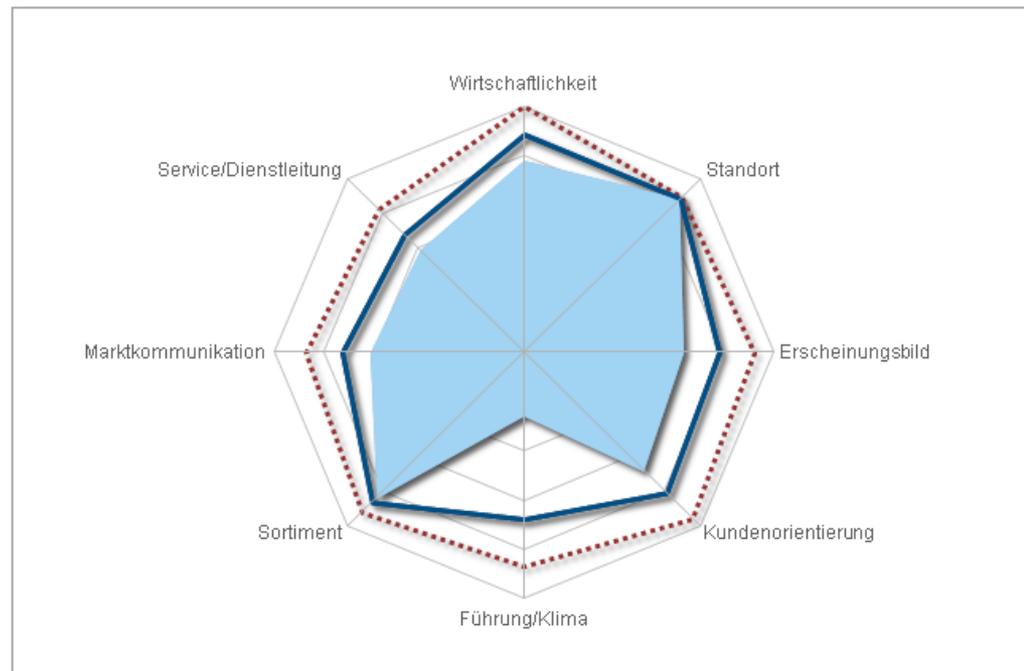
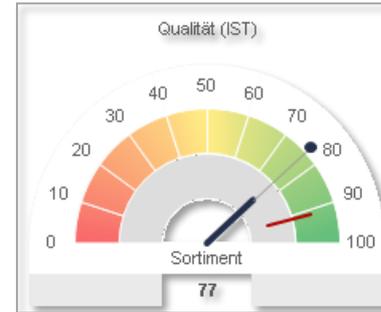
# Qualifizierung von Coburger Händlern

Premiumförderung der Rid-Stiftung



Rid | Stiftung

## Zusammenfassung im Qualitäts-Cockpit



*Qualität ist...  
wenn der Kunde  
wiederkommt  
und nicht das Produkt.*

# Qualifizierung von Coburger Händlern

## Schulungs- und Weiterbildungsangebote für Händler

### Know-how Transfer in Coburg:

- Seminare und Workshops,
- kostenfreie Online-Angebote,
- individuelle Schulungen,
- persönliche Betreuung und Unterstützung

### Digitale Einkaufsstadt: Schulungs- und Weiterbildungsangebote für Händler

von Redaktion · 16. August 2016 um 9:18 · 0 Kommentare



### Terminüberblick

- fortlaufend** Online-Workshops [Google Digital-Workshops](#)
- fortlaufend** Online-Workshops [Facebook Blueprint](#)
- 12.09.2016-20.10.2016** Workshop [Google Digital-Workshop – Modul 1: Einführung in die Online-Welt \(Nürnberg\)](#)
- 12.09.2016-20.10.2016** Workshop [Google Digital-Workshop – Modul 2: SEO \(Nürnberg\)](#)
- 12.09.2016-21.10.2016** Workshop [Google Digital-Workshop – Modul 3: SEA \(Nürnberg\)](#)
- 13.09.2016-18.10.2016** Workshop [Google Digital-Workshop – Modul 4: Online-Kanäle \(Nürnberg\)](#)
- 13.09.2016-20.10.2016** Workshop [Google Digital-Workshop – Modul 5: Web Analytics \(Nürnberg\)](#)
- 17.10.2016** Forum [IHK-Zukunftsforum Handel \(Coburg\)](#)
- 19.10.2016** Seminar [Facebook, Twitter, Xing & Co. optimal einsetzen \(Nürnberg\)](#)
- 26.10.2016** Beratung [IHK-Sprechtage zur Websitegestaltung \(Würzburg\)](#)
- 09.11.2016** Seminar [Internet- und Social-Media-Auftritte modern, aber auch rechtssicher betreiben \(Coburg\)](#)

▼ weitere Termine... ▼

# Was machen die anderen

Oberbayern: IHK-Vortragsreihe

**CIMA.**

## Vortragsreihe: Zukunft des stationären Einzelhandels u.a. in:

- Ingolstadt
- Rosenheim
- Weilheim
- Mühldorf
- ...

## E-Commerce Beratertage

- 1-stündige Einzelberatungsgespräche in den Räumen der IHK durch E-Commerce-Spezialisten
- Vermittlung der Grundlagen des E-Commerce und Beantworten von offenen Fragen



**EINLADUNG**

### Zukunft des stationären Einzelhandels

Herausforderungen für die Region Ingolstadt

Die IHK für München und Oberbayern lädt Sie herzlich ein:

Das Stichwort Online-Handel bzw. E-Commerce treibt so manchem Einzelhändler Sorgenfalten auf die Stirn: Während das eigene Wachstum stagniert, kann die Konkurrenz aus dem Internet auf jährliche Umsatzzuwächse verweisen.

Mobile Geräte verändern das Kundenverhalten in den Verkaufsfilialen und außerhalb. Was bleibt für den stationären Einzelhandel noch übrig? Wie kann das Innenstadtsterben umgekehrt werden?

Diesen und weiteren Fragen gehen wir gemeinsam mit Ihnen auf den Grund, denn neue Strategien für den stationären Einzelhandel sind nötig. Gemeinsam sollen Trends, Herausforderungen und Lösungsansätze diskutiert und anhand von Best-Practice-Beispielen aus der Region visualisiert werden.

**Wann:**  
Mittwoch 19. Oktober 2016  
16:00 bis 18:30 Uhr

**Wo:**  
IHK Geschäftsstelle Ingolstadt  
Despag-Straße 4 a  
85055 Ingolstadt

16:00 Uhr	Einlass und Registrierung Begrüßungskaffee
16:30 Uhr	Begrüßung Elke Christian Leitung regionale Geschäftsstelle IHK für München und Oberbayern
16:45 Uhr	Online-Handel – Dolchstoß oder Chance für den stationären Einzelhandel in der Region? Michael Seidel CIMA GmbH
17:15 Uhr	Erfolgreich online handeln – Unternehmer von nebenan berichten Christian Krömer Geschäftsführer Spielwaren Krömer GmbH & Co. KG Michael Kenne Geschäftsführer von Bier Schmankerl – Entdecken Sie die Vielfalt von Bier neu!
18:15 Uhr	Schlusswort Elke Christian Leitung regionale Geschäftsstelle IHK für München und Oberbayern
18:30 Uhr	Networking und Buffet mit Bierspezialitäten von Bier Schmankerl Moderation Georg Schulte-Holtey

 München und Oberbayern

– Bitte Rückseite beachten –

Voraus für die Wirtschaft.

Quelle: IHK Oberbayern

# Was machen die anderen

Erlangen – Qualitätsoffensive Einzelhandel

**cima.**

## Finanzierung von 4 Seminaren zur Händlerqualifizierung über den Verfügungsbeitrag im Rahmen der Städtebauförderung

- Seminar 1: Schaufenstergestaltung:
  - „Das Schaufenster ist der erste Kontakt zum Kunden, bereits hier müssen wir Aufmerksamkeit schaffen und den Kunden in ihr Geschäft zu locken.“
- Seminar 2: Visual Merchandising
  - „Verkaufstarke Zonen optimal nutzen durch optimal platzierten Ladenbau, den Kunden im Geschäft zu lenken.“
- Seminar 3: E-Commerce und Onlinemarketing
  - Regional beeinflussbare Online-Instrumente
  - Effekte Regionales Online Marketing
- Seminar 4: Aktives Verkaufen
  - Kundentypen, Kundengewohnheiten
  - Kundenansprache - wenn der Kunde im Laden steht / Kaufbereitschaft testen

**Insgesamt 78 Teilnehmer**



# Was machen die anderen

Weiterbildungsangebote der Rid-Stiftung

**CIMA.**

**Rid** | Stiftung

## Fortbildungsprogramm 2017

1. Verkauf 2.0: Umgang mit online vorinformierten Kunden
2. Onlineshop-Umsatzsteigerung durch Conversion-Optimierung und Web-Analytics
3. Internettechnologie: Basiswissen für Unternehmer

## Premiumförderung 2017

1. Stationäre Erfolgsstrategien im Hyperwettbewerb
2. Spitzenleistung am POS – Qualitätsoffensive (Eigenleistung von 1.500 Euro)
3. Digitalisierung für stationäre Händler – Umsetzungscoaching
4. Coaching zur Optimierung der E-Commerce-/Cross-Channel-Strategie
5. Know-how Toolbox Stadtmarketing

**Bewerbungsbögen für die  
Basisseminare liegen aus**



## Ausbildung zum E-Commerce-Manager

Die Teilnahme an den Veranstaltungen der **Rid Stiftung** ist grundsätzlich kostenlos;  
(teilweise Zuschüsse zu den Verpflegungskosten)

Informationen zum Gesamtprogramm und zur Anmeldung finden Sie unter

[www.ridstiftung.de](http://www.ridstiftung.de)

# Was machen die anderen

Weiterbildungsangebote des HBE – Akademie Handel

**cima.**

## Online Manager Handel

Datum: 15.11.2016 um 19:00 Uhr

Ort: Akademie Handel, Brienner Straße 47, 80333 München

[Diesen Termin zu Ihrem Kalender hinzufügen](#)



**Infoabend:**

**Online Manager/-in  
Handel**

[www.akademie-handel.de](http://www.akademie-handel.de)

- Was macht ein/-e Online Manager/-in Handel?
- Welche Karriereperspektiven gibt es mit dem Abschluss?
- Wie ist der Studiengang aufgebaut?
- Welche Voraussetzungen gibt es für die Teilnahme?

Diese und weitere Fragen beantworten wir Ihnen beim Infoabend der Akademie Handel. Wir freuen uns auf Sie!

Studiengebühren: ab 3.495,00 €

# Unsere Angebote für Sie:

CIMA Store-Checks / CIMA Online-Präsenz-Check

# cima.

## CIMA Store-Checks

- niedrigschwellige Beratung von Geschäften
- Unternehmen aus Sicht des Kunden
- praxis- und umsetzungsorientierte Betrachtung der Immobilie, der Ladengestaltung und der Warenpräsentation gemeinsam mit dem Betriebsinhaber
- Shop-Exposé im Anschluss: besprochene konkrete Verbesserungsbedarfe und mögliche Profilierungsmaßnahmen

Bewerbungsfrist: 02.05.2017

**KNOW-HOW TOOLBOX Stadtmarketing**  
Rid „vor Ort“ per E-Mail senden

**cima Store-Checks**  
Ablauf:

1. Die Interessengemeinschaft bewirbt den Store-Check aktiv als Service bei ihren Mitgliedern, z.B. durch direkte Ansprache, Newsletter, Presse, im Rahmen einer Veranstaltung/Veranstaltung etc.
2. Betriebe, die teilnehmen möchten, werden der cima mit Hilfe des Anmeldeformulars durch die Interessengemeinschaft mitgeteilt. Ausreichend hierfür ist eine Auflistung der Betriebe mit jeweiligen Betriebsnamen und Branche. Mögliche Datenformate bei digitaler Übermittlung sind u.a. PDF, Word-Formate, Excel-Formate.
3. Bei mehr als 12 Interessenten werden die an den Store-Checks teilnehmenden Betriebe von der cima gemeinsam mit der Interessengemeinschaft ausgesucht. Die Terminfindung mit den Betrieben erfolgt durch die Interessengemeinschaft.
4. Der cima-Experte führt vor Ort die Store-Checks durch (max. 4-5 pro Tag); Dauer der Besichtigung pro Betrieb ca. 1 Stunde
5. Verbesserungsmöglichkeiten werden mit den Betrieben direkt besprochen. Die Betriebe bekommen im Nachgang ein ca. 2-3seitiges Exposé mit Umsetzungsempfehlungen zugesandt.

**Anforderungen:**

- Anmeldung durch die Interessengemeinschaft
- mind. 4 und max. 12 Einzelhandelsbetriebe pro Ort

**Bewerbungsschluss:**  
30.04.2015

**Hinweis:**  
Die Anzahl der durchgeführten Store-Checks kann durch den Verfügungs-fonds (Projektfonds) im Rahmen der Städtebauförderprogramme erhöht werden.

**Anmeldung:**  
Hiermit bewerben wir uns um die Durchführung der Store-Checks in 2015-2016

Interessengemeinschaft \_\_\_\_\_

Ansprechperson \_\_\_\_\_

Die Liste der Interessenten mit Betriebsnamen und Branchenzugehörigkeit liegt bei.

Der Verfügungs-/Projektfonds ist im Rahmen eines Städtebauförderprogramms vor Ort ein-gesetzt.

Anmeldung per Post: \_\_\_\_\_ Anzahl der Betriebe \_\_\_\_\_

per E-Mail: [zsh@fhdw.de](mailto:zsh@fhdw.de) | per Fax: 09191 340294

CIMA Beratung + Management GmbH  
24 Frau Olga Krahn | Leinpfadstr. 2 | 91301 Forchheim

© CIMA Beratung + Management GmbH



Ihr Ansprechpartner:  
**Michael Schwarz**  
T 09191/340892  
[schwarz@cima.de](mailto:schwarz@cima.de)

# Unsere Angebote für Sie:

Was können Sie tun? Der erste Schritt...

# cima.

## Faktencheck und Analyse

- cima - Online-Präsenz-Check
- cima - eCommerce-Risiko-Analyse
- cima - Online-Bürgerbefragung

## Information und Sensibilisierung

- cima - Impulsvorträge

## Strategie und Umsetzung

- Online-Workshop – Umsetzung erfolgreicher Online-Strategien für Kommunen, Standortgemeinschaften und lokale Einzelhändler
- Umsetzungscoaching „Digitale Einkaufsstadt“



Ihr Ansprechpartner:

**Christian Kramer**  
T 089/55118142  
kramer@cima.de

# Unsere Angebote für Sie:

Austausch vor Ort

**cima.**

Rid | Stiftung

KNOW-HOW TOOLBOX Stadtmarketing - Rid „Austausch vor Ort“

## Austausch zum Thema: „Digitale Einkaufsstadt“

Die nächsten Termine:

- am 10. Mai 2017 in Freilassing und
- am 16. Mai 2017 in Bad Brückenau



# Erfahrungen und Voraussetzungen

Was wird benötigt?

---

**CIMA.**

1. Offen sein
2. Sich helfen lassen
3. Wille zur Veränderung
4. Überlebenswille

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !



Weitere Informationen zur cima

[www.cima.de](http://www.cima.de)

oder

**cima** *direkt.*

Ihr Ansprechpartner:

Dipl.-Geogr. Roland Wölfel

T 09191/340892

[woelfel@cima.de](mailto:woelfel@cima.de)

**cima** *MONITOR.*

Repräsentative Befragung

