

PRESSEMITTEILUNG

Frühjahrstagung 2019: expert-Vorstand blickt nach vorn

Langenhagen, 18. Februar 2019 – „Vernetzt denken und handeln – Potenziale erschließen“ lautete das Motto der expert-Frühjahrstagung vom 9. bis 11. Februar 2019 in Hannover. Im Rahmen der traditionellen Jahresauftaktveranstaltung der Elektro-Fachhandelskooperation stellte der Vorstand Maßnahmen vor, welche die angeschlossenen Fachhändler im spannungsreichen Branchenumfeld dabei unterstützen, ihren Kundenauftrag auf allen Kanälen bestmöglich zu erfüllen.

Eingangs hatte Aufsichtsratsvorsitzender Friedrich Wilhelm Ruf gemeinsam mit dem Vorstand die Branche und die eigenen Aktivitäten einer ehrlichen Bestandsaufnahme unterzogen – und sich klar zum expert-Geschäftsmodell bekannt. „Wir sind davon überzeugt, dass der Fachhandel trotz tiefgreifender Veränderungen auch in Zukunft von essenziellem Wert sowohl für Kunden als auch Industriepartner sein wird. Gerade angesichts umfassender Vernetzungsmöglichkeiten und zunehmender Komplexität der Geräte wächst die Bedeutung unserer klassischen Stärken“, sagte Vorstandsvorsitzender Dr. Stefan Müller.

Dazu zähle auch, den Kunden erlebbar zu machen, wie sie von netzwerkfähigen Produkten schon heute größtmöglich profitieren können. Voraussetzung dafür: die überzeugende Präsentation echter Anwendungsfälle auf den Verkaufsflächen, die praxisorientiert und abteilungsübergreifend den Einsatz im Heimnetzwerk verbundener Geräte demonstriert – von der Waschmaschine über den Kaffeevollautomaten bis hin zum Heizungsthermostat. Unter dem Namen „expert Connect“ stellte Dr. Müller genau ein solches POS-Konzept vor: „Mit expert Connect werden wir den Kunden vor Ort im Fachmarkt aufzeigen, was vernetzte Geräte heute schon alles können. Gleichzeitig möchten wir ihnen Lust darauf machen, sich mit dem Thema zu beschäftigen und stellen ihnen dafür mit unseren Fachberatern kompetente Ansprechpartner zur Seite.“

Kundenauftrag erfüllen – Onlinepotenziale nutzen

Ebenso wie Dr. Müller betonte Frank Harder, Vorstand für Vertrieb, Marketing und E-Commerce, in seinem Vortrag, dass alle Maßnahmen und Aktivitäten auf den Kunden ausgerichtet sein müssen. „Die Grenze zwischen online und offline etwa spielt für den hybriden Kunden keine Rolle mehr“, so Harder. Es gelte deswegen, dem Kunden sowohl stationär als auch im Netz systematisch und aktiv zu begegnen und hier wie dort seine Erwartungen zu erfüllen. Neben hervorragender Arbeit auf der Fläche müssten daher auch bestehende Onlinepotenziale konsequent erschlossen werden. Dafür sollen die mit dem Onlinegeschäft verknüpften Prozesse weiter verbessert werden.

Mensch im Mittelpunkt – ob Kunde oder Mitarbeiter

Im Sinne der Fokussierung auf den Kunden und dessen Bedürfnisse kündigte Harder zudem an, die Serviceangebote rund ums Smartphone erheblich auszubauen und weiterzuentwickeln – von der Reparatur über die Datenübertragung bis hin zum Altgeräteankauf: „Damit schaffen wir für unsere Kunden echten Mehrwert und etablieren Wertschöpfungsketten über den reinen Produktverkauf hinaus“, so Harder.

Vorstandsmitglied Gerd-Christian Hesse unterstrich in seinem Vortrag die große Bedeutung hochqualifizierter Mitarbeiter für das erfolgreiche Einlösen des expert-Leistungsversprechens. Neben bewährten Programmen und Trainings der expert Akademie setzt die Fachhandelskooperation deshalb künftig auf ein flexibles Laufbahnkonzept, das sich aus gezielten Fortbildungspfaden etwa für Fachberater, Abteilungs- und Marktleiter oder Servicemitarbeiter zusammensetzt. Auf diese Weise werden einheitliche Wissens-, Beratungs- und Servicestandards in der gesamten Fachhandelskooperation auch in Zukunft sichergestellt.

Den Fokus auf den Erfolgsfaktor Mensch bringt auch die Ende des vergangenen Jahres gestartete und bestens etablierte Kampagne „expert EXTRA“ auf den Punkt. Unter dem Motto „persönlich statt gewöhnlich“ stellt sie das besondere Engagement der expert-Mitarbeiter für ihre Kunden heraus – die große Stärke der

Fachhandelskooperation. Künftige Marketingaktivitäten werden auch aufgrund der hohen Akzeptanz auf Kundenseite darauf aufbauen.

Gut besuchte expert-Messe

Sämtliche auf der Tagung vorgestellten Konzepte und Lösungen fanden sich anschließend auf der Messe wieder. Die expert-Gesellschafter nutzten die Möglichkeit, auf der 3.800 Quadratmeter großen expert-Area diese Themen zu vertiefen und darüber zu diskutieren. Auch der Dialog mit den Dienstleistungs- und Industriepartnern wurde intensiv geführt. Mit 194 Ausstellern hatte sich deren Zahl im Vergleich zum Vorjahr nochmal gesteigert. Auch die Ausstellungsfläche vergrößerte sich auf 15.500 Quadratmeter.

Über die expert SE

Die expert SE mit Sitz in Langenhagen ist eine Handelsverbundgruppe für Consumer Electronics, Informationstechnologie, Telekommunikation, Entertainment und Elektrohausgeräte. Aktuell sind in ihr 190 expert-Gesellschafter und -Mitglieder mit insgesamt 422 Standorten im gesamten Bundesgebiet zusammengeschlossen. Getreu dem Markenclaim „Mit den besten Empfehlungen“ steht expert wie kein anderer Elektronikfachhändler für höchste Service- und Beratungskompetenz. In der über 50-jährigen Unternehmensgeschichte konnte sich expert eine starke Position im Markt erarbeiten und ist inzwischen zweitgrößter Elektronikfachhändler in Deutschland. Seit Jahren verzeichnet die expert-Gruppe Geschäftsergebnisse, die über dem Branchendurchschnitt liegen. Im Geschäftsjahr 2017/2018 belief sich der Innenumsatz zu Industrieabgabepreisen (ohne MwSt.) auf 2,15 Mrd. Euro. www.expert.de

Pressekontakt

expert SE
Christine Wedemeyer
Unternehmenskommunikation
Bayernstraße 4 | D-30855 Langenhagen
Tel.: +49 511 7808 – 33430
E-Mail: c.wedemeyer@expert.de

www.expert.de

Bildunterschriften

Bild 1 (expert_Dr.StefanMuellerFJT2019.jpg):
Dr. Stefan Müller, Vorstandsvorsitzender der expert SE, auf der Frühjahrstagung 2019

Bild 2 (expert_GerdChristianHesseFJT2019.jpg):
Gerd-Christian Hesse, Vorstand für Finanzen, Personal und Versicherungen, auf der Frühjahrstagung 2019

Bild 3 (expert_FrankHarderFJT2019.jpg):

Frank Harder, Vorstand für Vertrieb, Marketing und E-Commerce, auf der Frühjahrstagung 2019

Bild 4 (expert_FJT2019_expertCONNECT_1.jpg):

Mit „expert Connect“ wurde auf der Messe gezeigt, wie vernetzte Geräte künftig im Fachmarkt abteilungsübergreifend im praktischen Einsatz präsentiert werden können. V.l.n.r.: Oliver Rebock (Abteilungsleiter IT-Betrieb intern), Frank Harder (Vorstand für Vertrieb, Marketing, E-Commerce), Gerd-Christian Hesse (Vorstand für Finanzen, Personal, Versicherungen), Dr. Stefan Müller (Vorstandsvorsitzender) und Sebastian Wolf (Projektmanager).

Bild 5 (expert_FJT2019_1.jpg):

Die 3.800 Quadratmeter große expert-Area auf der Messe der expert Frühjahrstagung 2019

Bild 6 (expert_FJT2019_2.jpg):

Aufsichtsratsvorsitzender Friedrich Wilhelm Ruf eröffnete die expert Frühjahrstagung 2019.