

Presseinformation

Trotz Corona am Ball: Küche&Co zeigt, wie man auch in Krisenzeiten mit digitalem Know-how handlungsfähig bleibt

Hamburg, 30. März 2020 – Das Corona-Virus ist aktuell allgegenwärtig. Abseits der Sorge um die Gesundheit bangt nun ebenfalls die globale Wirtschaft. Auch in Deutschland sind die meisten Branchen von der Krise betroffen – so auch der Kücheneinzelhandel. Bei Unternehmen gilt dasselbe wie bei Menschen: Vorerkrankungen bergen ein hohes Risiko es nicht zu schaffen. „Die in der Branche kursierenden Schätzungen von bis zu 30% Rückgang bei der Küchenstudioanzahl in Deutschland sehen wir für unser System nicht in dieser Größenordnung“, berichtet Niels Jacobsen, Geschäftsführer von Küche&Co. Eins ist klar: Die Digitalisierung ist nun wichtiger denn je. Küche&Co hat sich bereits als Digital Champion qualifiziert, was sich in der Krise als hilfreicher Vorteil erweist.

Eine Zentrale im Home-Office

Vor den ersten Berichten aus China ging es Küche&Co wie vielen anderen Unternehmen auch: „Wir haben eher damit gerechnet, dass uns ein digitaler Virus zu schaffen macht, als ein realer Virus“, erklärt Niels Jacobsen. „Wir haben kurzfristig ab dem 16. März die gesamte Küche&Co Zentrale auf Home-Office umgestellt.“ Dies diene zum einen dem Schutz der Mitarbeiter, aber natürlich auch der Sicherstellung der Services für die Franchisepartner. „Der Wechsel funktionierte bei uns reibungslos“, erklärt er weiter. „Durch Office 365 und Hardware für mobiles Arbeiten unserer bereits geschulten Mitarbeiter war die Basis für die Umstellung gegeben. Durch die bereits bestehende Erfahrung im mobilen und eigenverantwortlichen Arbeiten von zu Hause aus und dank der bestehenden Expertise im Führen dezentraler Teams sind wir intern gut aufgestellt für eine digitale Krisenbewältigung wie diese.“

Digitale Betreuung der Küchenstudios

Auch die Küchenstudios der Küche&Co Franchisepartner wurden, auch wenn die Ansteckungsgefahr aufgrund des Schwerpunktes auf Einzelterminen mit Kunden eher gering ist, den behördlichen Auflagen entsprechend flächendeckend geschlossen, um folgerichtig die Ausbreitung des Virus zu verlangsamen. Auch hier gab es bei der Umstellung keine Probleme, denn die Küchenstudios und Franchisepartner sind, genau wie die Küche&Co Zentrale, digital gut aufgestellt. Schon seit Jahren steht Küche&Co seinen Franchisepartnern in Sachen digitaler Transformation zur Seite. „Seit dem 16. März werden unsere Franchisepartner täglich per Newsletter intensiv informiert“, erklärt Markus Tkocz, Leiter Expansion national bei Küche&Co. „Unsere Experten fokussieren sich vor allem auf relevante Themen wie zum Beispiel Fördermittel, Mietverhandlungen, Kurzarbeit oder IT und Marketing.“ Diese Betreuung wird durch Webinare und je nach Bedarf durch intensive, individuelle Gespräche mit den Partnern bei der Umsetzung für ihr Studio flankiert. „Anders als bei einigen anderen Wettbewerbern erfolgt diese Einzelberatung bei Küche&Co unentgeltlich und wird als Teil des Services und der Verantwortung gesehen. Ein zentraler Vorteil in der jetzigen Krise ist darüber hinaus der ohnehin hohe Betreuungsschlüssel von einem Küche&Co Außendienstmitarbeiter für ca. 20 Studios, der intensive Einzelgespräche und persönliche Unterstützung möglich macht. Die Liquidität unserer Franchisepartner hat oberste Priorität bei allen Maßnahmen“, betont Markus Tkocz.

Große Teile des Marketings- und Werbebudgets des Franchisesystems sind in den letzten Jahren in den Online-Bereich übertragen worden. Dadurch war eine schnelle Reaktion sowohl inhaltlich als auch in der Budgetsteuerung möglich. Über das Media Planungstool, zu dem jeder Franchisepartner Zugang hat, konnten regionale Werbebudgets sofort und live angepasst werden. Einer der digitalen Helfer, der

Küche&Co auch in unbequemen Zeiten schnell agieren lässt. Zusätzlich wurden, anders als bei einigen Mitbewerbern üblich, bei Küche&Co Boni bereits vor der Krise quartalsweise gezahlt, was bei den Franchisepartnern für erhöhte Liquidität in der aktuellen Situation sorgt.

Implementierung neuer digitaler Maßnahmen

Kommunikationsschwerpunkt der ersten Tage war die schnelle Implementierung und Kommunikation alternativer Beratungsmöglichkeiten für Kunden, die die Beratung im Studio angemessen ersetzen: Videochat-Beratungen oder alternativ auch die Beratung per Telefon und E-Mail, je nach Kundenwunsch, sind nun ausnahmslos möglich. „Speziell das Thema „Remote Planung per Videochat“ wird sehr gut angenommen, sowohl von unseren Partnern, wie auch von den Kunden“, weiß Markus Tkocz zu berichten. Besonders wertvoll in dieser Zeit: Die Küche&Co Website verfügt bereits über wichtige Features wie Kundenkonto, Ideenbuch, Stil Finder, Checkliste zur Bedarfsanalyse, Online Planer und vieles mehr. So können die Kunden auch weiterhin Ideen für die eigene Traumküche sammeln und diese virtuell in der eigenen Wohnung anschauen. Die intensive Verbindung zu den Konzernschwestern der otto group und weiteren Kooperationspartnern im E-Commerce hilft sehr, da diese weiterhin hohe Kundenzahlen aufweisen und auch in der Krise fortlaufend Kücheninteressenten generieren. Zudem konnte dank intensivem Austausch zwischen Einkauf und Lieferanten auch die Lieferkette bislang sichergestellt werden.

Für den Austausch untereinander nutzen Franchisepartner die internen Kanäle von Küche&Co bei Facebook und WhatsApp. Hier können unter anderem Best-Practice Beispiele und durchaus auch emotionale Unterstützung ausgetauscht werden. „Hier wird die großartige Gemeinschaft bei Küche&Co erlebbar“, erklärt Markus Tkocz. „Sowohl unter den Partnern, als auch in der Systemzentrale. Der allgemeine Tenor lautet: „Gemeinsam schaffen wir es und jeder trägt seinen Teil dazu bei“, das ist wirklich super mitzuerleben.“

Was kommt nach der Krise?

Die gute Ausgangslage und die guten Strukturen geben Küche&Co die Möglichkeit, sich neben der Krisenbewältigung auch schon mit den Szenarien für die Zeit nach der Krise zu beschäftigen. Die Experten von Küche&Co gehen davon aus, dass es eine Marktbereinigung geben wird. „Allerdings rechnen wir aufgrund der digitalen Fähigkeiten und Eigenschaften von Küche&Co bei uns mit einer deutlich geringeren Quote, als die aktuell für Küchenbranche prognostizierte“, so André Pape, Geschäftsführer bei Küche&Co. In Kürze wird Küche&Co auch Webinare für externe Küchenfachverkäufer und Studioinhaber anbieten, um zum Umgang mit der Krise und zu den Perspektiven danach zu beraten.

Weitere Prognosen für die Zukunft: Viele Hersteller haben aufgrund der hohen Nachfrage im In- und Ausland in jüngster Zeit massiv in Produktionskapazitäten investiert. Die aktuelle Situation und eine mögliche Rezession nach Corona könnten hier Probleme bereiten. Was die Konsumenten betrifft, so erschweren Kurzarbeit und wirtschaftliche Sorgen natürlich zunächst die Kaufbereitschaft. Auch die Investitionen in private Immobilien könnten sich zeitweilig verringern.

Die Krise birgt aber auch große Chancen für Unternehmen wie Küche&Co, die gut vorbereitet und wirtschaftlich solide aufgestellt sind, sowie schnell und konsequent handeln können.

Über Küche&Co

Die Marke Küche&Co steht seit 30 Jahren für erstklassigen Service und exzellente Qualität in Sachen Einbauküchen. Seit 1995 ist die Küche&Co GmbH ein Unternehmen der Otto Group. Mit der Anzahl an bundesweit vertretenen

Küchenstudios ist Küche&Co bereits heute das größte Franchisesystem für den Einbauküchenfachhandel in Deutschland. 2013 wurde die Küche&Co Austria GmbH gegründet und ist seitdem auf Wachstumskurs. Hochqualifizierte Beratung in den Küchenstudios oder zuhause, die Websites mit Inspirationen aus dem Küchenblog, aus dem Online-Katalog sowie mit dem Online-Küchenkonfigurator, der Kataloge und eine eigene Service-Hotline fügen sich in die Multichannel-Strategie von Küche&Co ein. Das Sortiment umfasst qualitativ hochwertige und individuell gefertigte Markenküchen „Made in Germany“. Elektrogeräte und Zubehör runden das Angebot von Küche&Co ab.

www.kueche-co.de

www.kuecheco.at

www.facebook.com/kuecheundco

www.instagram.com/kuecheundco

www.pinterest.com/kuecheundco

www.twitter.com/kuecheundco

www.youtube.com/user/KuecheUndCo

Pressekontakt Küche&Co

Ziegfeld Enterprise // Baumwall 7, 20459 Hamburg

Lisa Runte, Tel.: (040) 3868-7466, lisa.runte@ziegfeld-enterprise.de

Carolin Selle, Tel.: (040) 3868-7464, carolin.selle@ziegfeld-enterprise.de