



JAN 2023

PRAXIS BERICHT

BUSINESS CASE See U Souvenir & Gift

ZUM THEMA „Optimierung der Online-Reichweite und -Sichtbarkeit eines KMU der Einzelhandelsbranche“

Projektteam: Lucas Beyer, Blerona Kastrati

Projektkoordination: Julian Kemmer, Michael Eddelbüttel

AUSGANGSLAGE

„See U - Souvenirs & Gifts“ ist ein Einzelhandelsunternehmen, welches von der Inhaberin Frau Klipfel alleinig geführt wird und mit einer Verkaufsfläche von ca. 20 m² in der Konstanzer Innenstadt vertreten ist. Dabei vertreibt es Souvenir- und Geschenkartikel, Dekorationsartikel, Artikel der Kultmarke „Pylones“, Accessoires für den Haushalt und regionale Leckereien und Getränke. Außerdem bietet das Geschäft weitere Leistungen wie z.B. das Zusammenstellen von Geschenkkörben und speziellen Angeboten für Firmen und Behörden oder die Vermittlung von öffentlichen und privaten Stadtführungen.

Im Jahr 2020 wurde zusätzlich zum stationären Handel eine Unternehmenshomepage inklusive Onlineshop realisiert. Seither können die Produkte auch online direkt nach Hause bestellt werden. In den Online-Auftritt wurden hohe Investitionen getätigt, welche sich bisher noch nicht ausgezahlt haben. Die Website wird selten besucht und auch der Online-Shop kann nur wenige Bestellungen aufweisen. Die Zielsetzung des Projekts stellt daher die Erhöhung der Sichtbarkeit und Reichweite der Online-Präsenz von See U - Souvenir & Gifts“ dar, um so zu einer Umsatzsteigerung und einer Erhöhung der Kundenfrequenz im stationären Ladengeschäft zu führen.

ANALYSE

Als Grundlage für Handlungsempfehlungen zur Steigerung der Online-Reichweite und -Sichtbarkeit wurden zunächst im Rahmen einer SWOT-Analyse im Austausch mit Inhaberin Frau Klipfel Stärken, Schwächen, Risiken und Chancen von See U Souvenir & Gifts identifiziert.

Als Stärken stellten sich hierbei die gute Lage des stationären Geschäfts in der Konstanzer Innenstadt und eine professionelle Website heraus. Auch den exklusiven Verkauf von Artikeln der Marke „Pylon“ wurde als Stärke identifiziert. Die allgemeine Onlinepräsenz wird allerdings als Schwäche betrachtet, da in dem Bereich Social Media „See U - Souvenirs & Gifts“ ausschließlich auf Facebook vertreten ist und so nur eine geringe Zielgruppe erreicht. Die Beiträge weisen dabei nur wenige Nutzerreaktionen auf. Auch die Sichtbarkeit des Online-Shops mit wenigen monatlichen Besuchern wurde als Schwäche definiert. Als Chancen werden saisonale Produktrends mit einer zeitweise hohen Nachfrage sowie der bereits vorhandene Online-Shop betrachtet, durch welchen sich See U - Souvenir & Gifts bereits von der lokalen Konkurrenz abhebt. Als Risiken wurden neben der steigenden Inflation und somit schwierigen Marktlage außerdem auch der Aufwand zur Aktualisierung und Pflege des Online-Auftritts identifiziert.

HANDLUNGSEMPFEHLUNG

Aufbauend auf der durchgeführten SWOT-Analyse konnten folgende Handlungsempfehlungen abgeleitet werden:

Content der Website:

Da See U Souvenir & Gifts eine Lizenz zum Vertrieb von Pylon-Figuren besitzt, sollte dieser USP stärker in den Mittelpunkt der Website gerückt werden. Daher empfiehlt sich die Integration einer Pylon Bestseller-Liste auf der Startseite der Homepage. So können gewünschte Artikel besser beworben werden, da Bestseller-Artikel mehr Aufmerksamkeit erfahren und häufiger angeklickt werden. Außerdem fördert die Maßnahme die Übersichtlichkeit der Website. Die Empfehlung wurde durch Frau Klipfel bereits umgesetzt.

Unsere Topseller zu Weihnachten



Abbildung 1: Bestseller-Liste des Online-Shops

Bewerbung des Online-Shops:

Das von Inhaberin liebevoll dekorierte Schaufenster des stationären Geschäfts in der Konstanzer Einkaufsstraße zieht die Blicke unzähliger Passanten an. Viele hiervon greifen zu Kamera, um dieses zu fotografieren, betreten aber weder den Laden, noch kaufen sie etwas. Dies kann durch das Anbringen eines QR-Codes am Schaufenster genutzt werden, welcher durch die Kamera automatisch eingescannt wird und auf die Website von See U Souvenir & Gifts verweist. So kann zum einen die Besucherfrequenz der Website und die Chance, Verkäufe hierüber zu generieren erhöht werden, außerdem trägt die Maßnahme zu einer allgemeinen Steigerung der Bekanntheit der Website und des Online-Shops bei.



Abbildung 2: QR-Code im Schaufenster von See U Souvenir & Gifts

Social Media:

Um die Social-Media-Präsenz weiter auszubauen, wird eine Ausweitung der bespielten Kanäle auf Instagram und TikTok empfohlen. Eine weitere Empfehlung soll zur Erhöhung der Sichtbarkeit und Reichweite der Facebook-Seite beitragen. Hierbei sollen Gewinnspiele und Rabattcodes zu einer Steigerung führen, in welchen Nutzer zur Reaktion und zum Teilen der Beiträge aufgefordert werden. Außerdem soll die Bekanntheit und Reichweite der Facebook-Seite durch unterhaltsame Kurzvideos („Reels“) erhöht werden. Diese werden durch einen Algorithmus zufällig Plattformnutzern eingespielt und können unter bestimmten Voraussetzungen eine enorme Reichweite erlangen, unabhängig von der Anzahl der Likes auf der Unternehmensseite.

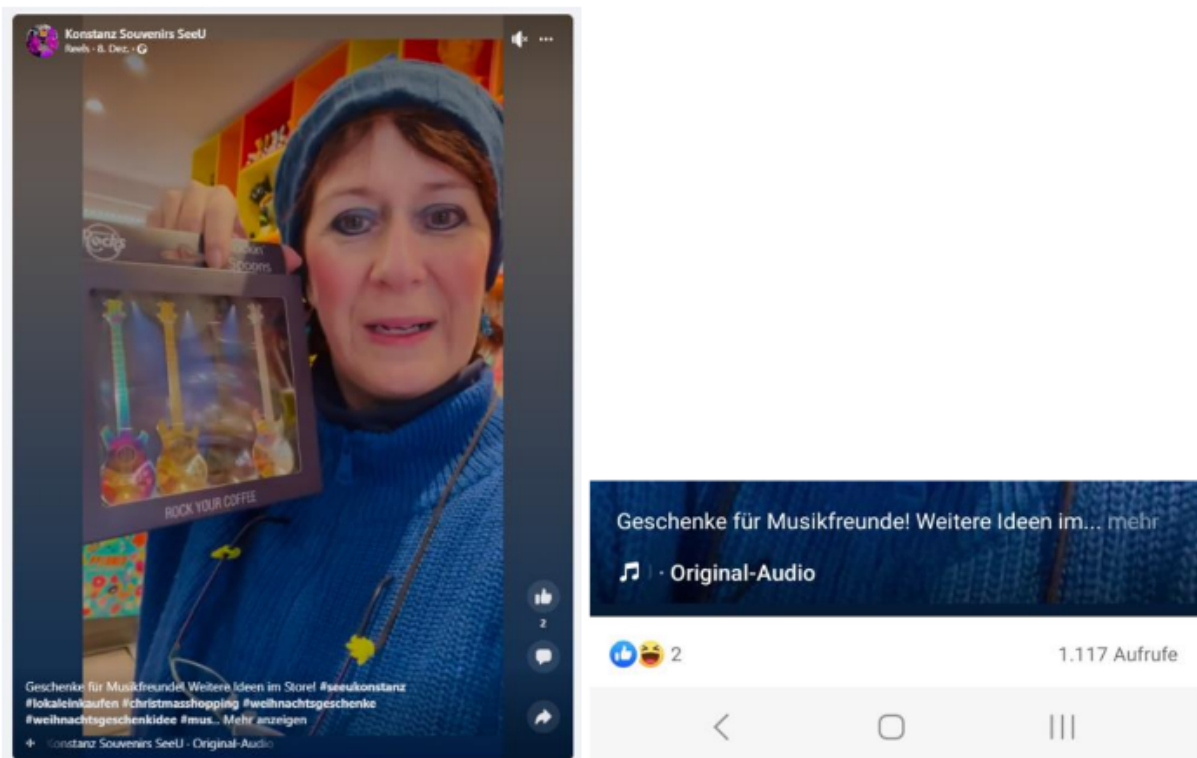


Abbildung 3: Reel während des Projekts

FAZIT

Einige der ausgesprochenen Handlungsempfehlungen wurden durch Frau Klipfel bereits während der Projektlaufzeit umgesetzt. Vor allem durch die Kurzvideos auf der Facebook-Seite, welche bisher über 14.000 Aufrufe verzeichnen konnten, kann von einer Steigerung der Online-Reichweite im Bereich Social Media ausgegangen werden. Durch die Erschließung weiterer Kanäle und der Erweiterung des hierbei veröffentlichten Contents soll diese auch zukünftig weiter gesteigert werden.

Eine Steigerung der Besucherzahlen der Website und des Online-Shops in Verbindung mit höheren Umsätzen konnten bisher noch nicht verzeichnet werden. Dies kann jedoch auch auf die aktuell schwierige Marktsituation mit einer inflationsbedingt geringen Kaufbereitschaft der Konsumenten zurückgeführt werden, so dass bereits ein Halten der Zahlen positiv gesehen werden kann. Langfristig kann davon ausgegangen werden, dass die empfohlenen Maßnahmen Frau Klipfel dabei unterstützen, die Reichweite und Bekanntheit von See U Souvenir & Gifts zu steigern und somit auch die Umsätze durch den Online-Shop und über das stationäre Ladengeschäft zu erhöhen.

BUSINESS CASE SEE U SOUVENIR & GIFT

ZUM THEMA „OPTIMIERUNG DER ONLINE-REICHWEITE UND - SICHTBARKEIT EINES KMU DER EINZELHANDELSBRANCHE“

Projektteam

Lucas Beyer
Blerona Kastrati

Projektkoordination

Julian Kemmer
Michael Eddelbüttel

Kontakt

E-Mail
Service Innovation Campus
Kompetenzzentrum

smart-service-bw@htwg-konstanz.de
sic.htwg-konstanz.de
smart-service-bw.de

Ein Projekt von:



Unterstützt durch:



Baden-Württemberg
MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS