

Ablaufplan

avj-Praxisseminar „Kund*innen finden, gewinnen und binden: Strategien für Buchhandlungen und Verlage“

Freitag, 12. Mai 2023

bis 14:00 Uhr

Anreise

14:15 Uhr

Begrüßung der Teilnehmer*innen,
Erwartungen an das Seminar

15:30 Uhr

Einführung Stephanie Lange

Verändertes Kundenverhalten:

- Begrüßung und Überblick
- Bedürfnisse verändern sich
- Wie uns Corona verändert hat! Von Digitalisierung und der Sehnsucht nach dem Analogen
- Wer kauft hier eigentlich? Kinder im Fokus vielfältiger Motivationen

Ziele: Die Teilnehmer*innen erkennen die Veränderungen im gesellschaftlichen Wandel:

- Veränderungsmotor Digitalisierung
- Bedeutung von Entschleunigung
- Schenken als relevantes Motiv in der Themenwelt

16:30 Uhr

Pause

17:00 Uhr

Workshop und Arbeitsgruppen: Die Themenwelten „Kind & Jugend“ – Raum- und Sortimentskonzept

- Der Point-of-Sale wird zum Point-of-Experience
- Wie orientieren sich Kunden im Raum und im Sortiment?
- Aufbau einer inspirierenden „Kind- & Jugend“-Themenwelt
- Abgleich Marktentwicklung zu den Zielgruppen vor Ort
- Exkurs: Die Rolle der Verlage und ihrer Vertretungen vor Ort

Ziele: Die Teilnehmer*innen erkennen die Bedeutung eines Raum- und Sortimentskonzepts für die Orientierung und Inspiration der Kund*innen

- Systematik des Aufbaus (Altersgruppen)
- Kategorien in den verschiedenen Altersgruppen
- Bedürfnisse in den Altersclustern
- Sortimentstiefe neben Orientierung durch Zuspitzung

19:00 Uhr

Abendessen

21:00 Uhr

Stehempfang und Kennenlernen

Samstag, 13. Mai 2023

09:30 Uhr

Präsentation und Arbeitsgruppen: Waren-Präsentation in einer erfolgreichen Themenwelt

- Grundlagen erfolgreicher Waren-Präsentation
- Wie präsentiere ich Book & Nonbook miteinander?
- Die Besonderheit der Themenwelt: Im Mix zwischen Orientierung und Inspiration
- Große und kleine Helfer bei der Präsentation

Ziele: Die Teilnehmer*innen erkennen die unterschiedlichen Präsentationsformen in der Themenwelt

- Definition Themenwelt
- Wie Substanz entsteht: Klare Struktur in Abhängigkeit von den Bedürfnissen der Kund*innen
- Exkurs: Inspiration und die Bedeutung der Bildsprache

10:30 Uhr

Kaffeepause

11:00 Uhr

Präsentation der Arbeitsgruppen und Streitgespräch: Win-Win-Situation: gemeinsam wirksam werden

- Eine Debatte zwischen Verlag und Handel
- Wie entsteht ein erfolgreiches, nachhaltiges Konzept miteinander / füreinander?
- Was kann ich bieten?
- Was erwarte ich im Gegenzug?
- Gemeinsame Diskussion

Ziel: Entwicklung von mehr Verständnis der Handelspartner im gemeinsamen Dialog.

- Lösungsorientierte Debatte
- Ziele Verlag: Reichweite / Sichtbarkeit / Absatz
- Ziele Handel: Kundenbindung / Conversion / Umsatz
- Wie erreicht man gemeinsam diese Ziele?

13:00 Uhr

Mittagsessen

14:30 Uhr

Präsentation und Arbeitsgruppen: Raus aus dem Laden! Die erfolgreiche Bespielung der Customer Journey

- Touchpoints jenseits des Ladens
- Erfolgsrezepte aus der erfolgreichen Customer Journey Strategie
- Der Erfolgshebel liegt in der Verbindung der Touchpoints miteinander
- Wie können Verlag und Handel hier zusammenarbeiten?

Ziel: Die Teilnehmer*innen wie Customer Journey Management funktioniert

- Definition Customer Journey Management
- Benennung der relevanten Touchpoints
- Zusammenarbeit Verlag und Handel

16:00 Uhr

Kaffeepause

16:30 Uhr

Präsentation und Abschlussdiskussion: Der Service entscheidet! Kundenbindung in der Kinder- und Jugendbuch-Abteilung:

- Nichts ist für den Menschen wichtiger als der Mensch: Beratung als USP
- Welche Servicepunkte kennen wir jenseits der Beratung?
- Welche Servicepunkte schaffen eine Alleinstellung?
- Abschlussbild: Wie wirken die verschiedenen Punkte, die wir erarbeitet haben, zusammen

Ziel: Die Teilnehmer*innen erkennen die Vielfalt von Servicepunkten:

- Sammlung von Servicepunkten
- Welche Servicepunkte sind obligatorisch, welche stellen eine Alleinstellung dar?

18:00 Uhr

Pause/Spaziergang/Joggen

19:30 Uhr

Abendessen

Sonntag, 14. Mai 2022

09:15 Uhr

Maike Michelis: Bücher und eCommerce

Einführungspräsentation

In dieser Präsentation schauen wir uns zunächst den allgemeinen und buchhandelsspezifischen Stellenwert von eCommerce an. Anschließend betrachten wir die Position von Kund*innen im eCommerce und ziehen dabei immer auch Parallelen in die analoge Buchhandelswelt. Anhand verschiedenster Beispiele schauen wir uns an, wie Waren allgemein und Bücher im speziellen im Netz verkauft werden und identifizieren Stärken und Schwächen des eCommerce.

10:45 Uhr

Kaffeepause

11:00 Uhr

Workshop

Mithilfe agiler Methoden werden hier in kleineren Gruppen Ideen und Impulse erarbeitet, wie Kundenbindung- und -service durch eCommerce gestärkt werden können. Es werden praktische und umsetzbare Ansätze entwickelt, um die, zuvor betrachteten Stärken und Schwächen im eCommerce, kreativ zu nutzen und auszugleichen. Auch hier spielt die Verknüpfung aus Digitalem und Analogem eine grundlegende Rolle.

12:45-13:15 Uhr

Abschlussrunde und Verabschiedung