

27. Oktober 2016

Ob Stuttgart oder Shanghai: WMF liefert Einkäufe direkt aus der eigenen Filiale bis ins Reich der Mitte

- **Neue App ermöglicht Kunden in Stores Ware zu testen und anschließend nach Hause liefern zu lassen – egal ob nach Deutschland oder ins Reich der Mitte**
- **Pilotphase in Münchner Filiale erfolgreich gestartet**
- **Speziell asiatische Bezahlmöglichkeiten und Zollgebühren bedacht**
- **Chinesisch sprechendes Personal in WMF-Filialen vor Ort**

Geislingen/Steige – Die WMF Group verknüpft künftig ihren Online-Shop mit den ersten der rund 170 Filialen in ganz Deutschland enger als je zuvor. Im Rahmen der neuen Multichannel-Strategie ermöglicht dies Kunden ein noch einfacheres und entspannteres Einkaufserlebnis. So wird es fortan möglich sein, sich in ausgewählten Filialen aus dem gesamten Produktportfolio der WMF Group zu bedienen. Ob das Produkt vorrätig ist, der Kunde es in einer anderen Variante wünscht wie ausgestellt oder es schlichtweg bequemer ist, sich das Topfset nach Hause liefern zu lassen, spielt dabei keine Rolle. Auch der Wohnsitz oder Wunschlieferort des Kunden ist egal, denn geliefert wird von Stuttgart bis Shanghai, von Hamburg bis Hong Kong und von Passau bis Peking direkt ins Reich der Mitte, was vor allem für asiatische Kunden einen großen Kaufanreiz darstellt und in der Vergangenheit immer wieder auf deren Wunschliste ganz oben stand.

Mit dem Tablet durch die Filiale

Ausgestattet mit einem Tablet bieten die Verkäuferinnen und Verkäufer fortan in ausgesuchten eigenen WMF-Filialen den Kunden den zusätzlichen Service: Produkte der WMF Group können dort direkt über ein Tablet bestellt, bezahlt und nach Hause geliefert werden – unabhängig davon, ob sich die Adresse in Deutschland oder im asiatischen Raum befindet.

Die Verknüpfung zwischen On- und Offline ermöglicht die Verbindung der Vorzüge von stationärem Handel mit digitaler Verfügbarkeit: In den Filialen können Kunden die Waren der WMF Group in die Hand nehmen und sich ausführlich beraten lassen sowie die Produkte erleben und testen. Ist das Produkt ausverkauft, nur in einer anderen Variante vorrätig oder ist der Einkauf schlicht zu schwer, um

ihn nach Hause zu tragen, kommt das Tablet zum Einsatz. Um einen Artikel im virtuellen Warenkorb zu platzieren, wird der EAN-Code des Produkts direkt über das Tablet gescannt. Durch die Verknüpfung mit dem Online-Shop wird in Echtzeit überprüft, ob der Artikel in einem der Lager der WMF Group verfügbar ist. „Die Kunden müssen so nicht länger selbst im Online-Shop suchen, sondern können den Einkauf direkt in der Filiale abschließen“, sagt Hendrik Koepff, Head of Digital Business Development and Portal Management. Dieser Service kommt nicht nur Kunden in Deutschland zugute: Die Waren können mithilfe des neuen Systems bis nach China ausgeliefert werden. Dadurch wird das Einkaufen im Urlaub oder auf Geschäftsreise insbesondere für chinesische Kunden, die weiterhin einen wesentlichen Anteil aller Kunden in deutschen Filialen ausmachen, deutlich attraktiver.

Auch asiatische Bezahlmodelle sowie Zollgebühren sind bedacht

Wie die Lieferung, ist auch der Bezahlvorgang zusätzlich auf die Bedürfnisse asiatischer Kunden zugeschnitten. Neben den gängigen Bezahlvorgängen via Kredit- oder Bankkarte, bietet die neue Software-Lösung in den WMF-Filialen auch die besonders in China verbreiteten Zahlungsmöglichkeiten über UnionPay oder Alipay, mit knapp 80 Prozent Marktanteil das führende mobile Bezahlsystem bei chinesischen Konsumenten. „Die WMF Group ist mit der Integration von solchen Zahlungsmethoden eine der Vorreiterinnen im deutschen Einzelhandel“, sagt Koepff. Für den Bezahlvorgang ist eine manuelle Eingabe der Daten überflüssig: Zahlungsmittel wie Kreditkarten werden über ein mobiles Point-of-Sale-Terminal ausgelesen und via Bluetooth direkt ins System gespielt. Die ausgewählte Ware wird nach erfolgter Zahlung automatisch an die Adresse des Kunden verschickt. Neben dem direkten Transport ermöglicht die Software zusätzlich eine einfache Abwicklung der Zollgebühren und prüft automatisch, ob ein Embargo gegen den Empfänger oder den jeweiligen Staat vorliegt. Derzeit ist die Software bereits in einer Filiale in München im Einsatz, die ebenfalls stark von Kunden aus dem asiatischen Raum frequentiert wird. Als nächstes folgt der Roll-out in den Shops in Hamburg, Köln und Frankfurt am Main, um das System bald schon in möglichst allen Filialen einsetzen zu können.

Chinesisch sprechendes Personal in vielen Filialen

Für die Filialmitarbeiter werden die Beratung internationaler Kunden sowie der Versand der Waren auch außerhalb Europas mithilfe der neuen Software deutlich vereinfacht. „Neben chinesisch sprechendem

Personal, unter anderem in unseren Filialen in München, Frankfurt und Stuttgart, gehen wir mit diesem System noch einen großen Schritt weiter in Richtung internationale Kundenorientierung", sagt Koepff. Über den Versand nach Deutschland und China hinaus ist der direkte Versand aus den Filialen auch für zahlreiche weitere europäische Länder geplant.

Über die WMF Group

Seit über 160 Jahren stehen die Marken der WMF Group für beste Koch-, Trink- und Esskultur. Jeden Tag verwenden mehrere 100 Millionen Menschen weltweit die Produkte von WMF, Silit und Kaiser zum Zubereiten, Kochen, Essen, Trinken und Backen bei sich zu Hause. Oder sie genießen Kaffeespezialitäten und Speisen, die mit den Produkten der Marken WMF, Schaerer und Hepp in der Gastronomie oder Hotellerie zubereitet werden. Es ist die Leidenschaft unserer Mitarbeiter, Menschen zusammenzubringen, sei es daheim, unterwegs oder im Bereich der gehobenen Gastronomie, um ihnen kostbare und köstliche gemeinsame Momente zu bescheren. Und das mit Produkten, die durch ihr ausgezeichnetes Design, perfekte Funktionalität und beste Qualität Freude auf ein kulinarisches Erlebnis machen. Unser Traditionsunternehmen wurde 1853 in Geislingen an der Steige gegründet. Knapp 6.000 Mitarbeiter bescheren kulinarischen Genuss von über 40 internationalen Standorten aus.

Für weitere Fragen kontaktieren Sie bitte:

WMF Group
Kai Hummel
Konzernsprecher | Leiter Unternehmenskommunikation
Telefon +49 7331 258167
media@wmf-group.com