

MÖBELMARKT®



FURNITURE MARKET INTERNATIONAL



**Erstmalig:
Die Euro Top 25
im Möbelhandel**

**Ikea-Boss Anders Dahlvig:
„Das Meiste ist noch
nicht getan“**

**International:
Niederlande, Belgien,
Asien**



messeausgabe



FASCINATING TRENDS
FOR INTERIOR LIVING

imm cologne

Die internationale Einrichtungsmesse

08

14.01.-20.01.2008



Die Rebel Freestyle Consulting deckt Unternehmens-Potenziale auf und schafft Zukunft:

„Nachhilfe im Fantasie-Haben“

Die Rebel Freestyle Consulting bietet ihren Kunden maßgeschneiderte Lösungen in Sachen Qualitätsmanagement. Zu den effizientesten Beratungsleistungen zählt das Thema Mystery Shopping und Performance Management.

Mit obigem Zitat beschrieb der Sohn des Firmengründers Lior I. Yarom im Alter von zehn Jahren die Tätigkeit, die sein Vater bei der Rebel Freestyle Consulting ausübt – und treffender ist das Firmenprofil des jungen Bielefelder Unternehmens auch nicht auf den Punkt zu bringen. Als Unternehmensberatung der außergewöhnlichen Art setzt die Rebel Freestyle Consulting auf ganzheitlich nachhaltige und individuelle Lösungen, frei von Schubladendenken und Standardansätzen. Unter diesen Gesichtspunkten werden den Kunden Analysen und Erhebungen, Strategie- und Konzeptentwicklung insbesondere im Bereich New Ventures und Expansion angeboten. Weitere Felder sind die Geschäftsprozess-Optimierung so-

wie das Performance-Management. Die Kernkompetenz liegt dabei in dem nachhaltigen und ganzheitlichen Ansatz, d.h. in dem erfolgreichen symbiotischen Zusammenwirken von Management, Marketing, Controlling und IT. Zum Kundenkreis von Rebel Freestyle Consulting zählen u.a. Handelskooperationen wie Verbundgruppen, Einkaufsverbände sowie Franchising- und Filialsysteme aus allen Branchen. Natürlich aber auch alle Einzelhandels- und Industrieunternehmen in allen Ausprägungen. Bspw. ist die Rebel Freestyle Consulting offizieller Dienstleistungspartner von ServiCon Service & Consult e.G., dem Tochterunternehmen des Zentralverband Gewerbllicher Verbundgruppen e.V. (ZGV).

Da im modernen Marketing viel von Kunden- und Serviceorientierung gesprochen wird und dieses Thema auch für Verbundgruppen äußerst relevant ist, stellt die Rebel Freestyle Consulting die Frage, ob die Endkunden auch wie gewünscht positiv auf die oftmals am grünen Tisch entwickelten und aufwendig vorangetriebenen Kommunikations-, Vertriebs- und Servicekonzepte reagieren. Dabei ist es hilfreich, die einzelnen Verkaufsstellen zu prüfen und den Unternehmern den Spiegel der Realität vorzuhalten. Aus diesen Ansätzen entwickelte die Rebel Freestyle Consulting ein effizientes und maßgeschneidertes Lösungspaket: Mystery Shopping (verdeckter Testkauf) und das Performance Cockpit. Daraus wie-

derum lässt sich ein Stärken- und Schwächenpotenzial erarbeiten, so dass entsprechende Strategien und Konzepte entwickelt werden können. Damit hört aber das Leistungsspektrum von Rebel Freestyle Consulting noch nicht auf. Natürlich steht das Team dem Kunden für eine anschließende Beratung oder ein entsprechendes Training zur Verfügung. Zurück aber zum Mystery-Shopping. Hier werden im Vorfeld die relevanten Kundenzielgruppen ermittelt und individuell dazu passende Test-Käufer sowie Interviewer ausgewählt und geschult, die in einem vorgegebenen Zeitraum die Filialen des Unternehmens besuchen und danach anhand eines Fragenkatalogs bewerten. Für die Testkäufer werden Rollen bzw.

Links: Das Rebel-Team blickt gemeinsam auf insgesamt über 20 Jahre Erfahrung in der Möbelbranche zurück (von links): Maria del Mar Garcia Carrasco, kaufm. Leiterin, Prodkuristin, Thomas Bunte, Leiter Technologie & Projekte, Produktist, Lior. I. Yarom, Geschäftsführer p.H.G.
(Foto: Rebel Freestyle Consulting)

Szenarien, Budgets und Regeln definiert, um eine typische Einkaufssituation zu simulieren. Da vor allem emotionale Faktoren im Vordergrund stehen, werden dem Testkäufer vor allem offene Fragen gestellt. Die Kommentare werden aufgezeichnet, so dass sie bei der Analyse zur Verfügung stehen. Aus den erfassten Datensätzen erstellt die Rebel Freestyle Consulting schließlich ein Performance Cockpit, das die Ergebnisse gra-

fisch übersichtlich wiedergibt und sofort eine optimale und visualisierte Tiefenanalyse erlaubt. Im Anschluss werden dem Unternehmen die Stärken und Schwächen hinsichtlich Verkaufsstellen, Mitarbeitertraining, Serviceleistungen sowie Firmenleitbild auseinandergesetzt und ein Maßnahmenplan mit Anschlussprojekten erarbeitet. Die Business-Intelligence-Software wird schrittweise in die IT-Infrastruktur des Unternehmens eingebunden, um alle relevanten Stamm- und Bewegungsdaten automatisiert in das erstellte Performance Cockpit einfließen zu lassen. So kann es zum zentralen Planungs-, Steuerungs- und Controllinginstrument für die Qualitätssicherung ausgebaut werden. Eine Verbundgruppe für Lederwaren hat dieses Lösungspaket der Rebel Freestyle Consulting in Anspruch genommen. Die Gruppe umfasst 88 Gesellschafter bzw.

Unternehmen und 168 Verkaufsstellen. Unter der Fragestellung „Wie erkennen wir die Stärken und Schwächen in den Geschäften aus Sicht unserer Kunden?“ hat die Rebel Freestyle Consulting die Marketing- und Servicestrukturen einer Analyse unterzogen. Insgesamt 15 Mystery Shopping-Touren führte die Unternehmensberatung deutschlandweit in den Geschäften durch und unterzog dabei 84 Filialen einer genauen Prüfung. 15 Mystery Shopper und vier Interviewer wurden dafür auf ihre jeweiligen Einkaufsszenarien vorbereitet. Der Fragenkatalog beinhaltete unter anderem Fragen nach dem ersten Eindruck des Umfelds, nach dem Ambiente, dem Service und der emotionalen bzw. sozialen Kompetenz der Verkäufer. Für den Verbund konnten über 42.000 Datensätze erfasst und ein detailgetreues Bild davon gezeichnet werden, inwiefern die

Dachmarken-Kernbotschaft „Taschen. Mode. Kompetenz“ marketingstrategisch den Endkunden erreicht. Mit dem gesamten Verkaufsteam wurden im Anschluss die Ergebnisse der Mystery Shopping Tour 2007 erörtert. Dieser einzigartigen Vorgehensweise der Rebel Freestyle Consulting ist es zu verdanken, dass das noch sehr junge Unternehmen seit wenigen Wochen offizieller Dienstleistungspartner bei Kunden-, Mitarbeiter- und Mitgliederbefragung sowie Kundenzufriedenheitsanalysen des F & C Internationales Centrum für Franchising und Cooperation der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster ist. Weitere Informationen sind unter www.rebelfreestyle.de zu finden.

Is ○

Anzeige



furninova

Halle 5.2 Gang D Stand 010