

PURCHASE + AFTER SALES (KAUF + SERVICE + KUNDENBINDUNG)

KI CHATBOT
Ein Chatbot auf der Küchenstudio-Website ist als All-round-Helfer Standard. Er beantwortet komplexe und einfache Fragen blitzschnell und unterstützt bei jeglichem Service.

After Sales Kundenbindung etablieren

Nach dem Kauf ist vor dem Kauf – in dieser Servicephase zeigt sich, wie wichtig After Sales wirklich ist. Kundenbedürfnisse nach dem Kauf sind entscheidend für die Kundenbindung. Mit Hilfe von CRM-Systemen wird kein Kunde mehr vergessen.

Durch Services wie Küchen-Check, Ersatzteile, Upgrades und Schulungen steigt die Kundenzufriedenheit. Diese Maßnahmen fördern Wiederholungskäufe und halten das Unternehmen im Gedächtnis des Kunden. Zufriedene Kunden bewerten den Service positiv, werden so zu Markenbotschaftern und empfehlen das Küchenstudio begeistert weiter.

- TOUCHPOINTS**
- Personalisierte Kommunikation
- Individualisierte Newsletter
 - Eventeinladungen
 - Infos zu Cross-Selling + Upgrade Produkte
- CRM- und KI-gestützter Support
- CRM speichert alle Infos
 - 24/7 Support durch Chatbots
 - KI unterstützt persönliche Beratung
- Marketing und Engagement
- Social Mediakampagnen
 - Kundenzufriedenheitsumfragen
 - Kundenbewertungen und Testimonials

Reibungsloser Ablauf beim Kauf

Nach der umfassenden Fachberatung geht's in die heiße Phase: die Finalisierung des Auftrags. Der Kunde trifft die Kaufentscheidung – der spannende Moment, in dem die Traumküche real wird.

Jetzt kann sich der Kunde entspannt zurücklehnen, während der Küchenspezialist richtig durchstartet: Er terminiert und koordiniert Lieferung sowie Montage, während im Hintergrund die KI wie ein unsichtbarer Geist alle Schritte optimiert. Von der Qualitätssicherung über Zeitmanagement und Konstruktionsplanung bis hin zur Buchhaltung – alle Prozesse werden durch KI unterstützt, vereinfacht und effizienter gemacht.

TOUCHPOINTS

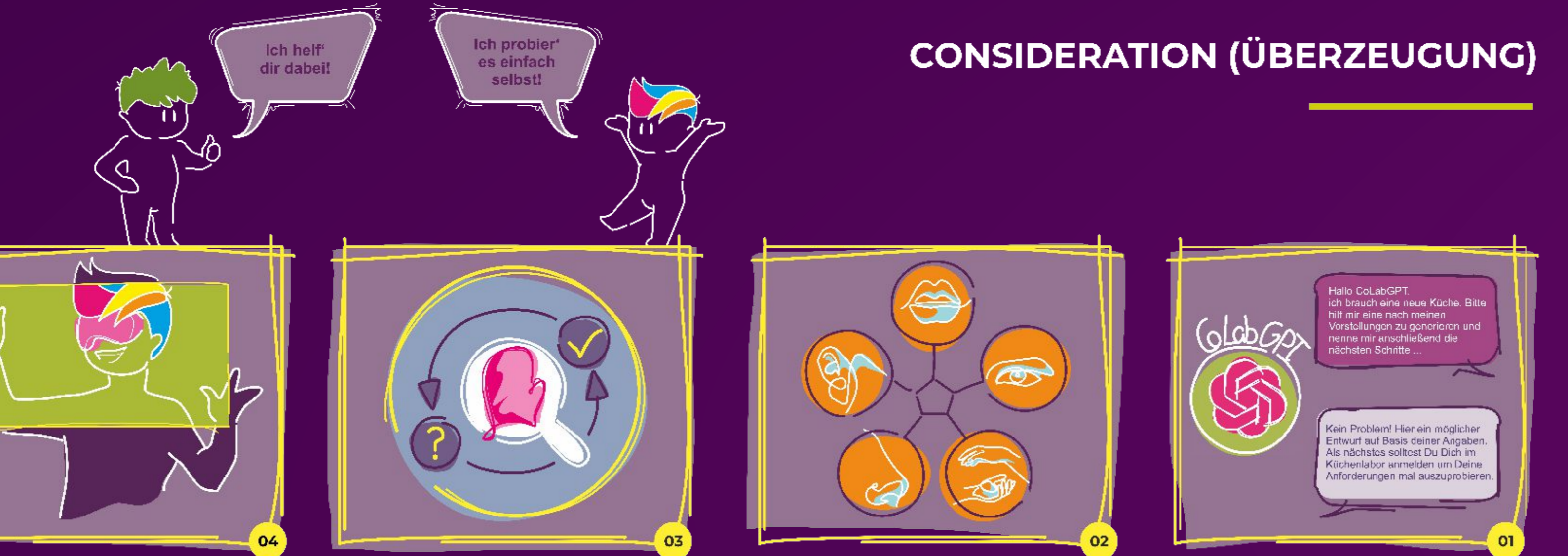
- Effiziente Auftragsabwicklung
- Zahlungsabwicklung per Handy
 - smarte Buchhaltung
 - KI-Qualitätssicherung

- Digitale Terminierung und Aufmaß
- KI-gestützte Terminfindung
 - Echtzeit-Updates via Apps

- High-Tech Aufmaß und Montage
- Digitales Aufmaß vor Ort
 - Exoskelette zur Erleichterung beim Heben
 - Roboterunterstützte Montage

Montage Next Level
Küchenmontage von Morgen. Was früher Sci-Fi war, ist jetzt Realität: Exoskelette helfen beim Tragen schwerer Lasten, und Roboter übernehmen kleinere Aufgaben.

CONSIDERATION (ÜBERZEUGUNG)



Nachdem der Snack zubereitet und verzehrt ist, werden alle gesammelten Informationen an die KI KitchenGPT weitergegeben. Die KI verwandelt diese Daten in einen Küchenentwurf samt AR-Modell. Gemeinsam mit dem Küchenspezialisten werden live Anpassungen vorgenommen.

Jetzt geht es richtig zur Sache: Bei der Laborzeile werden Gerätehöhen sowie Schrankhöhen und -tiefen gecheckt. Beim Schnippen an der Kochinsel stehen verschiedene Arbeitsflächen und Plattenmaterialien auf dem Prüfstand.

Die kreative Reise geht bei der Trendwand weiter: Hier können Materialien und Oberflächen nach Herzenslust kombiniert, gefühlt und bestaunt werden.

Zum Schluss gibt's das digitale Modell der Traumküche per QR-Code zum Mitnehmen. Nun kann entspannt zu Hause entschieden werden, wie die weiteren Schritte aussehen.

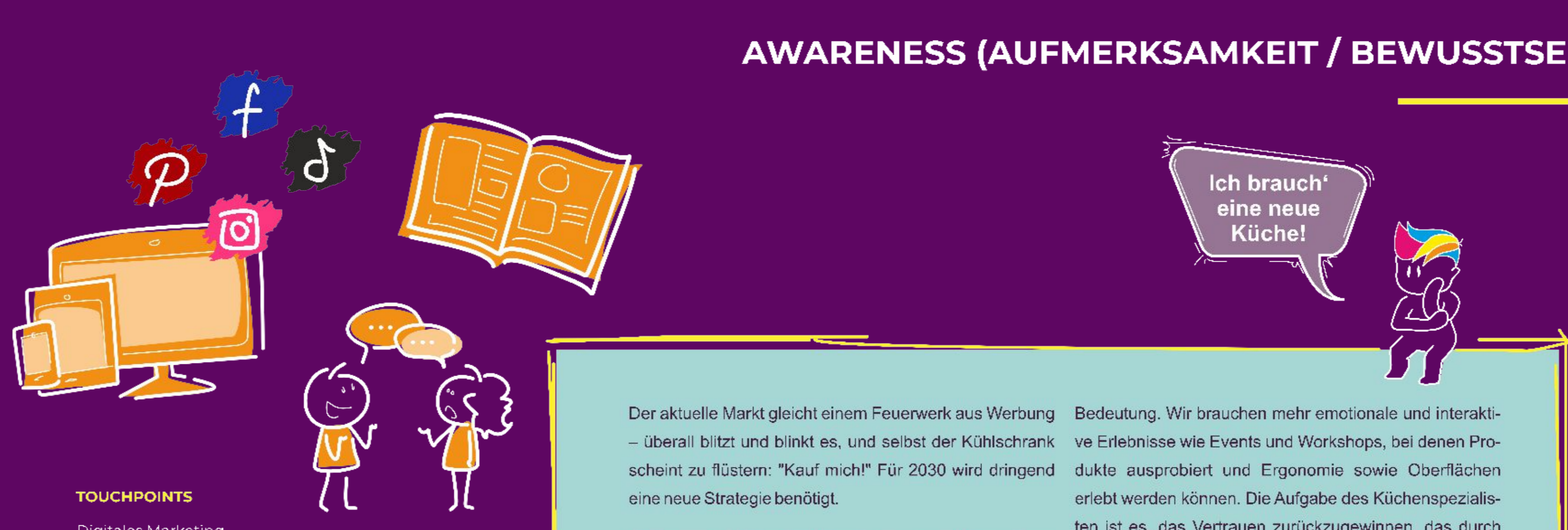
Im Küchenlabor angekommen, wird unsere Küchenabenteurer*in herzlich in der Welcomezone empfangen. Dieser Duft! Das geschulte Personal serviert einen erfrischenden Drink, und die angenehme Atmosphäre spricht alle Sinne an.

Nun geht es zusammen mit einem Küchenspezialisten in die Laborküche, wo ein einfacher Snack zubereitet wird. Dabei wird getestet, was die zukünftige Küche alles draufhaben muss – von der Ergonomie bis zur Funktionalität.

Nach der digitalen Werbe-Odyssee wird klar: Hier muss KitchenGPT ran! Mit Hilfe des Lidar-Sensors im Handy, wird der Raum der Küche kurz vermessen und zusammen mit dem virtuellen Küchen-Guru entsteht ein erster Entwurf der Traumküche.

Anschließend schlägt KitchenGPT vor: „Wie wäre es, wenn wir einen Termin im Küchenlabor machen? Hier kannst Du Deine Küchenideen nicht nur in der Theorie, sondern auch in der Praxis testen!“ – Und im Handumdrehen ist der Termin gebucht.

AWARENESS (AUFMERKSAMKEIT / BEWUSSTSEIN)



TOUCHPOINTS

- Digitales Marketing
- Omnichannel / Social Media Account
 - PopUp Werbung, Online Werbeanzeigen
 - E-Mails

- Word of Mouth
- Influencer Review
 - Empfehlungen (Online Bewertung + von Bekannten)

- Traditionelles Marketing
- Eventmarketing
 - Printmedien
 - Werbeanzeigen in TV, Radio

Der aktuelle Markt gleicht einem Feuerwerk aus Werbung – überall blitzt und blinkt es, und selbst der Kühlschrank scheint zu flüstern: "Kauf mich!" Für 2030 wird dringend eine neue Strategie benötigt.

Vertrauen und Authentizität werden immer wichtiger. Denn Influencer und Kochexperten, die uns beibringen, wie man eine Edelstahlplatte benutzt, ohne dass das Spiegelei dabei anbrennt, können uns besser vom "besten Induktionskochfeld auf dem Markt" überzeugen, als die nervige PopUp-Werbung, die zwischen uns und unserer Lieblings-App steht.

Kurz gesagt: Das Geheimrezept für 2030 ist weniger Blendwerk und mehr Menschlichkeit, Emotion, Authentizität und echtes Erleben.

BRAND 2030
vertrauenswürdig, authentisch, nachhaltig, transparent und emotional

CHANGE'IN KITCHEN SALES

Stiftungsprojekt 2023/24 – Entwicklung der Customer Journey

Der digitale Wandel revolutioniert auch den Küchenverkauf und macht kreative sowie planerische Prozesse für jeden zugänglicher. Technologien wie KI erlauben es, mit wenigen Klicks personalisierte Küchenkonzepte zu erstellen und individuell anzupassen. Gleichzeitig bieten AR und VR die Möglichkeit, Küchen auch außerhalb eines Küchenstudios virtuell zu erleben. Zusammengefasst, werden diese Technologien die Möglichkeit bieten, maßgeschneiderte Lösungen zu generieren und in eine virtuellen Umgebung Immersiv, also ganzheitlich eintauchend, zu entdecken.

Bei all diesen digitalen Innovationen stellt sich die Frage: Welche Rolle spielt der Küchenspezialist im Jahr 2030? Wie wird er sich in einer Welt voller Informations-Overload behaupten können? Können KI und digitale Medien die Beratung oder vielleicht sogar die Planung vollständig übernehmen? Wird der Küchenspezialist weiterhin in der Lage sein, menschlichen Mehrwert durch persönliche Expertise, individuellen Rat und Empathie zu bieten?

Aufgabe: Wie sieht sie aus, die Welt des Küchenverkaufs in 2030?

Im Rahmen des Stiftungsprojekts "Change'In Kitchen Sales" haben wir jungen Studierenden, unterstützt von Küchenspezialisten und Industriepartnern, folgende spannende Aufgabe gestellt:

„Entwickelt innovative, zukunftsfähige Strategien für die Planung, Beratung und den Vertrieb von Küchenmöbeln, die den digitalen und analogen Wandel berücksichtigen.“

Wie verwandeln wir einen passiven Präsentationsraum in einen lebendigen Kommunikationsraum? Und welche Rolle spielen digitale und analoge Erlebnisse in diesem ganzen Küchenabenteuer?

