



## **Fachhandel im Umbruch – Dienstleistung wird zum Türöffner, Internetpräsenz zur Pflicht**

**Die KOMSA-Tochter aetka Communication Center AG mit Sitz in Hartmannsdorf hat gemeinsam mit ihren bundesweit 2.000 Fachhandelspartnern eine gute Basis für weiteres Wachstum geschaffen. So erzielte das Unternehmen im abgelaufenen Geschäftsjahr 2016/17 (31. März) einen Umsatzrekord von 289 Millionen Euro. Für das laufende Jahr 2017/18 (Abschluss 31. März 2018) ist der Trend weiterhin positiv. Die Kooperationszentrale in Hartmannsdorf sucht weitere Vertriebspezialisten.**

Der Telekommunikations-Fachhandel ist aktiver Ausrüster des digitalen Wandels. Indem er private und gewerbliche Endverbraucher mit Smartphones, mobilem Internet und Co. ausstattet, beschleunigt er zeitgleich die Herausforderungen an die eigene Handelsform: bestens informierte Kunden, höchste Preistransparenz, Konkurrenz durch Onlineshopping.

In diesen Umbruchzeiten wird der stationäre Handel nicht als Ganzes erfolgreich sein oder scheitern. „Wer sich rein auf den Verkauf und das Bedienen von Nachfrage ausrichtet, bekommt zunehmend Probleme. Die Entwicklung jedes Einzelnen ist jetzt abhängig von seiner Fähigkeit und Bereitschaft, sich zu verändern. Parallel ist es unsere Rolle als Fachhandelskooperation, die Partner in dieser Umbruchzeit für die neuen Themen zu motivieren und aktive Hilfestellung zu geben“, schildert aetka-Kooperationsmanagerin Katja Förster die aktuelle Situation.

Einzelhändler im Telekommunikations-Fachhandel seien schon lange keine reinen Warenversorger mehr. Diese Funktion mussten sie in Teilen an das Internet, Discounter oder an Großflächenmärkte abgeben. „Trotz der starken Konkurrenz durch andere Vertriebsformen haben unsere Fachhändler einen entscheidenden Vorteil. Sie sind nah am Kunden – zum einen räumlich, zum anderen über die Bereitschaft, sich vor Ort um die Belange der Kunden zu kümmern: zu erklären, zu installieren, zu reparieren“, so Förster.

### **Dienstleistungen als Türöffner**

Sich als Fachhändler noch stärker über Dienstleistungen zu profilieren, sei heute der Schlüssel zum Kunden und die Basis für den Verkauf. In einer Zeit, in der Verbraucher überall alles kaufen können, ist der Fachhändler nicht immer 1. Verkäufer, sondern oft zunächst als Problemlöser gefragt. Was seit jeher als Selbstverständlichkeit im Umgang mit den Kunden galt, wird jetzt zur Daseinsberechtigung und zum wertvollen Alleinstellungsmerkmal des Fachhandels gegenüber Online Pure-Playern und

Flächenmärkten. „Erfolgreiche Fachhändler profilieren sich immer stärker als Einkaufsberater und Kümmerer. Gepaart mit einer guten Internetpräsenz sind sie für die Zukunft gut aufgestellt und müssen sich dabei gar nicht inmitten von Hochglanzfilialisten tummeln, um ihre Funktion als Versorger, Berater und Dienstleister erfolgreich zu erfüllen“, schätzt Förster ein.

Daher hat die Fachhandelskooperation aetka mit ihren über 2.000 angeschlossenen Fachgeschäften und Systemhäusern bundesweit einen positiven Trend zu verzeichnen – auch weil sich der Verbund dem Thema der erfolgreichen Verzahnung von stationärem Handel und Online gestellt und diesbezügliche Maßnahmen für seine Mitglieder entwickelt hat.

### **Eigener Weg bei der Verzahnung von stationär und online**

Um die Vorteile einer intensiven Verzahnung von stationärem Handel und dem Internet bestmöglich zu nutzen, geht aetka im Vergleich zu anderen Kooperationen und Verbänden einen eigenen Weg. So setzt das Konzept im Vergleich zu den Wettbewerbern deutlich früher an: Die Kooperation unterstützt die Fachhandelspartner aktiv dabei, mit den Kunden online in Kontakt zu kommen deutlich bevor diese eine Kaufentscheidung treffen. Das reicht vom Pflegen von Google My Business-Einträgen der Geschäfte, um überhaupt gefunden zu werden, über die Online-Beratung von privaten und gewerblichen Verbrauchern auf der aetka-eigenen Plattform [www.fragprofis.de](http://www.fragprofis.de) bis hin zum Online-Verkauf über eine Kooperation mit eBay.

Dazu stellt der Verbund aetka-Partnern hochwertige Platinshops auf eBay zur Verfügung, die über das kooperations-eigene Warenwirtschaftssystem easyfilius komfortabel gepflegt und bedient werden können. Allein im Kalenderjahr 2017 konnten Partner darüber über 50.000 Aufträge generieren, die sie stationär nicht erreicht hätten.

### **Wachsendes Business mit Geschäftskunden**

Einen weiteren Wachstumsschub erhält aetka durch die angeschlossenen Fachhändler und Systemhäuser mit Geschäftskundenausrichtung. Die zunehmende Digitalisierung von kleinen und mittelständischen Unternehmen, das Thema All IP-Umstellung und die Vorabkonfiguration von virtuellen und gegenständlichen TK-Anlagen sind Beispiele, wo Fachhandelskunden gern auf die Dienste von Telekommunikations-Spezialisten zurückgreifen und die das Geschäft ankurbeln.



### **Vertriebsmitarbeiter gesucht**

Für weiteres Wachstum sucht die Kooperationszentrale in Hartmannsdorf derzeit Vertriebsspezialisten im Innen- sowie im Außendienst. Alle Informationen zu den offenen Stellen finden Interessenten im Karriereportal unter <https://komsa.com/de/karriere/>.

### **Hintergrundinformationen:**

Die in Hartmannsdorf ansässige KOMSA-Tochter aetka Communication Center AG wurde 2000 gegründet. Seit 18 Jahren schließen sich inhabergeführte Fachgeschäfte der Telekommunikations- und IT-Branche unter der Fachhandelsmarke „aetka“ zusammen, um ihren Kunden in einer starken Gemeinschaft kompetenten Service und ein breites Produkt- und Dienstleistungsspektrum zu bieten.

### **Über fragprofis.de:**

Privat- und Geschäftskunden können auf fragprofis.de ihre individuelle Technik- oder Kaufanfrage stellen und erhalten zuverlässig und schnell eine kompetente Lösung für ihr Problem. Kein langes Suchen in Foren, kein Halbwissen und keine Pseudonyme: Die Antworten stammen von IT- und Telekommunikationsfachhändlern aus der gesamten Bundesrepublik. Die aktiven Fachhändler profitieren von Kontakten zu potentiellen Kunden, die sie stationär nicht erreicht hätten, sowie von zusätzlichen und exklusiven Treffern auf Google, die wiederum neue Kunden adressieren.

Im April 2014 erhielt die Kaufberatungsplattform mit dem Prädikat „BEST OF IT 2014“ in der Kategorie Internet Service der Initiative Mittelstand ihr erstes Qualitätszertifikat. Im November 2017 durchbrach die Plattform die Schallmauer von 1 Million Zugriffen.

### **aetka Communication Center AG**

Katja Förster  
Niederfrohnaer Weg 1  
09232 Hartmannsdorf  
Tel.: 03722 / 713-6452

### **Internet:**

[www.aetka.de](http://www.aetka.de) / [www.komsa.com](http://www.komsa.com)  
[www.karlo.de](http://www.karlo.de) / [www.fragprofis.de](http://www.fragprofis.de)

### **e-Mail:**

[presse@aetka.de](mailto:presse@aetka.de)