



**WTT
YOUNG
LEADER
AWARD**

**Praxisprojekt Managementkonzeption
für die Belcolor AG Flooring**

v.l.n.r.: Angelika Tomic, St.Gallen; Fabian Lüchinger, St.Gallen; Fabian Monsberger, St.Gallen; Julia Bolzern, St.Gallen; Projektleiterin, Angela Klein, St.Gallen

First Mover Concept in Digital Customer Centricity

Das Unternehmen Belcolor möchte sich innerhalb der Baubranche im Bereich der digitalen Customer Centricity als Vorreiter positionieren. Um dies zu erreichen, benötigt das Unternehmen ein First Mover Concept, welches geeignete Push- und Pull-Strategien für die verschiedenen Zielgruppen vorsieht.

Methodik

In einer ersten Phase widmete sich das Projektteam den technologischen Unterstützungsmöglichkeiten. Um die Expertise zu erweitern, führte die Projektgruppe qualitative Experteninterviews durch und hat eine intensive Desk Research betrieben. Zeitgleich zu dieser Phase wurden die Bedürfnisse der drei Zielgruppen mittels qualitativer Interviews erhoben. Anschliessend wurden die Erkenntnisse der beiden Phasen zusammengetragen und evaluiert. Der Abschluss bildete die Entwicklung eines First Mover Concept in Digital Customer Centricity für die Belcolor, welches konkrete Push- und Pull-Strategien sowie Umsetzungspartner für die Massnahmen aufgezeigt hat.

Ergebnisse

Basierend auf den Erkenntnissen aus den Befragungen wurden diverse Massnahmen herausgearbeitet.

Als Sofortmassnahmen werden Massnahmen aufgeführt, welche aufgrund der Rückmeldungen der Zielgruppen als wichtig eingeschätzt wurden, weshalb die Notwendigkeit einer zeitnahen Umsetzung gegeben ist. Diese sind die optimierte Verwendung von QR Codes, Pinterest, SEO & SEA und die Meta Business Suite. Diese Massnahmen sollen durch die Belcolor gezielt in naher Zukunft angegangen werden.

Als mittel- bis langfristige Handlungsempfehlungen wurden Massnahmen definiert, welche unter anderem Partnerschaften und Youtube Content beinhalten. Bei der erfolgreichen Umsetzung der vorgeschlagenen Massnahmen könnte Belcolor zukünftig eine First-Mover Rolle am Markt einnehmen. Zur Umsetzung wurden seitens des Projektteams bereits Kontaktdaten von möglichen Realisierungspartnern angegeben.

ost.ch/praxisprojekte-wi

Belcolor AG Flooring, St.Gallen

Belcolor ist ein Schweizer Grosshändler, der zu den führenden Anbietern von Bodenbelägen in der Schweiz gehört. Neben den Bodenbelägen umfasst das Produktportfolio auch Wandbeläge, Möbelabdeckungen sowie unterschiedliche Gartenprodukte. Das Unternehmen mit Hauptsitz in St. Gallen bietet seinen Kunden qualitativ hochwertige Produkte, kundenorientierte Beratungen sowie ein umfassendes Serviceangebot.



Kundschaft

Belcolor AG Flooring, St.Gallen
Enrico Fent,
Produktmanager Hartbeläge
www.belcolor.ch

Eine kundenzentrierte digitale Marketingstrategie, die auf die Customer Journeys von unseren verschiedenen Kundengruppen abgestimmt ist, stellt ein wichtiges Element für unseren Unternehmenserfolg dar. Diesbezüglich gelang dem Team eine spannende und aufschlussreiche Arbeit, die uns interessante Ansatzpunkte und neue Stossrichtungen aufzeigte. Wir bedanken uns herzlich bei der Projektgruppe.



Coach

OST – Ostschweizer
Fachhochschule
Daniel Steiner,
eidg. dipl. Marketingleiter

Das Team überzeugte von Beginn an mit einem ziel fokussierten und klar strukturierten Vorgehen. Selbständig arbeiteten sich die Studierenden in noch wenig bekannte digitale Marketing-Anwendungen ein. Auf der Basis einer umfassenden Analyse wurden klar begründete Empfehlungen abgegeben und ausgereifte, sofort umsetzbare Massnahmen vorgestellt.

Zielgruppe	Awareness	Suche	Inspiration	Evaluation	Kauf	Nutzung	Wiederkauf
Architekten	Pinterest Partnerschaften	Pinterest SEO / SEA	Pinterest YouTube-Tutorials	YouTube-Tutorials			
Fachhändler		SEO/SEA	YouTube-Tutorials QR-Code	QR-Code			
Endkundschaft	Pinterest Instagram Partnerschaften	Pinterest Instagram SEO/SEA	YouTube-Tutorials Website QR-Code	YouTube-Tutorials Website QR-Code		Instagram	

Einordnung der Massnahmen in die Customer Journey
Quelle: eigene Darstellung