



Kirschner-Ladenlokal in der Troisdorfer Hippolytusstraße



Nina Trubnikow

Betreuung Bestellwesen, Buchhandlung Kirschner

Service bis auf den Punkt

Über 80 Prozent der Deutschen Haushalte und Unternehmen verfügen über einen Zugang ins Internet und nutzen diesen insbesondere beruflich oft mehrere Stunden täglich. Das Internet gilt folgerichtig als eine der größten Veränderungen des Informationswesens seit der Erfindung des Buchdrucks. Die spannende Frage, wie es in diesem Zusammenhang um jenes gedruckte Wort steht, beantwortet das Troisdorfer Traditionsunternehmen Kirschner eindrucksvoll.

Und: Kirschner liefert ganz nebenbei das Positivbeispiel für die erfolgreiche Zukunft des Fach- und Einzelhandels in Zeiten des „das hab ich aber im Internet billiger gesehen“. Nicht nur für den Buch-Markt.

„Wir verbinden das Moderne mit der Tradition“, erklärt Nina Trubnikow den ersten digital niemals abbildbaren Vorteil für Ihre Kunden. Die Mitarbeiterin der Buchhandlung Kirschner in der Troisdorfer Fußgängerzone nimmt Bestellungen auch am Telefon ganz persönlich entgegen. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um Zeitschriften, Lehrbücher oder um Fachliteratur für Juristen, Steuerberater und Mediziner handelt.

Die Buchhändlerin findet jeden bundesweit verfügbaren Titel in einem gigantischen Datenpool und weiß Auskunft über Ausgabedatum, Aktualisierung und Varianten bei der Verfügbarkeit. Wer sich bis 19:00 Uhr meldet, kann Frau Trubnikow oder eine Ihrer Kolleginnen garantiert callcenter-frei erreichen. „Das sind Gespräche mit Fachleuten“, nennt das Frau Trubnikow und meint, dass auch eine Recherche nach Themengebieten oder nur groben Angaben in der Regel zum gesuchten Buch führen.

Im Übrigen auch dann, wenn es eigentlich vergriffen ist. Die Buchhändler wissen aus langer Berufserfahrung, wo es seltene Titel auch antiquarisch gibt.

Nina Trubnikow:

„Wir verbinden das Moderne mit der Tradition“



Absolut zuverlässig, schnell, ohne Aufpreis: Eigene Boten liefern Bücher, Fachzeitschriften „next day“

Wer hingegen seinen Literaturwunsch bereits mit Namen kennt und ihn lieber aufschreibt, kann das gerne per Fax oder E-Mail erledigen. Auch hier läuft die Annahme werktäglich bis 19:00 Uhr. Und letztlich bietet auch Kirschner einen komfortablen Onlineshop. Unter der einprägsamen Adresse www.buecherwelt.de sind mehr als 450.000 deutschsprachige Titel gelistet davon 300.000 ständig vorrätig und sofort lieferbar.

Über Nacht sind die Transport-Spezialisten gefragt.

Der Presse-Grosso hinter Kirschner beliefert täglich über 1.600 Einzelhändler

mit Zeitungen und Zeitschriften. Eine logistische Meisterleistung im Spicher Kommissionierzentrum. Eines der modernsten seiner Art. Und so liegen am nächsten Morgen die soeben bestellten Zeitschriften bereits ab 10:00 Uhr auf der Bücher-Ladentheke in der Hippolytusstraße. Fachliteratur und Bücher gehen über den Großhandel einen vergleichbar rasanten Weg und gelangen pünktlich nach Troisdorf.

Wem es der Terminkalender erlaubt, sei dann ein Besuch im geschmackvoll eingerichteten Ladenlokal empfohlen. Neben Büchern und Zeitschriften finden sich dort auch Kalender und ein ausgewähltes Sortiment an Grußkarten und Kleinigkeiten zum Verschenken und Selberfreuen. Allen Anderen kommt Kirschner sprichwörtlich entgegen: Mit den eigenen Auslieferungsfahrzeugen und Fahrern, die persönlich bis zum Schreibtisch des Bestellers liefern. Dieser Botendienst ist für Firmenkunden in der Regel kostenlos.



Viel Auswahl im Ladenlokal

Gut zu wissen, dass ein dringend benötigtes Buch schon am Tag nach der Bestellung zuverlässig eintrifft – ganz ohne Aufpreis und jedwede Notwendigkeit pausenlosen Paket-Trackings oder der beängstigenden Frage, ob die Sendung nicht vielleicht doch beim Nachbarn abgegeben oder gar in dessen Vorgarten gelandet ist.

Gute Fachliteratur ist wertvoll. Das macht sich zu Recht auch am Preis bemerkbar. Da ist es unter Umständen sinnvoll, das Buch erst einmal „anzulesen“, wie es bei den Fachleuten heißt. Dafür sendet Kirschner den gewünschten Titel zur Ansicht und Einsicht erst einmal kostenlos ins Haus. Finden sich im Buch dann die gewünschten Inhalte wider Erwarten nicht, macht es kehrt und geht zurück zum Verlag.

Bei der Rechnungsstellung setzt das familiengeführte Traditionsunternehmen dann abermals auf Service: In übersichtlichen Sammelrechnungen, auch getrennt nach Kostenstellen, werden die Bestellungen schließlich auch kaufmännisch abgewickelt. So lassen sich selbst Fachmagazin-Abos den Abteilungen im Unternehmen zuordnen. Die Anzahl der Kreditoren und der administrativer Aufwand werden spürbar reduziert.

Kirschner zeigt: Mit Kompetenz, Erreichbarkeit und Lieferzeit hat der Fachhandel vor Ort sogar im heiß umkämpften Buchmarkt klar die Nase vorn.

Fakten

Firma

Martin Kirschner GmbH

Betreuung Bestellwesen

Nina Trubnikov

Kontakt

Buchhandlung Kirschner

Hippolytusstr. 19

53840 Troisdorf

Telefon: 02241 - 8807-11

(Bestellannahme)

Fax: 02241 - 70272

Email: info@buchhandlung-kirschner.de

www.buecherwelt.de

Produkte und Leistungen

Buchhandlung als Familienunternehmen mit einer über 100-jährigen Verbundenheit mit Troisdorf.

Die innovative Firmenkundenbetreuung bietet:

- *Telefonische Bestellannahme durch Fachleute – ohne Callcenter*
- *Lieferung fast immer über Nacht*
- *Lieferung durch eigene Boten bis auf den Schreibtisch des Bestellers*
- *Firmenkundengerechte Abrechnung auch nach Kostenstellen*