

Mobiles Service-System

Ingo U. Wirtz ist im wahrsten Sinne des Wortes ein mobiler Augenoptiker. Denn neben seinem stationären Geschäft betreibt er auch ein rollendes: Er besucht seine Kunden vor Ort – mitsamt professionellem Equipment. Susanne Wolters sprach mit ihm über sein Systemkonzept, das er auch Kollegen anbietet.

Herr Wirtz, seit wann sind Sie als Optiker mobil und wie sind Sie überhaupt auf die Idee gekommen?

Nachdem ich einige Jahre in einem Filialunternehmen die standardisierte Brillenberatung gelebt hatte, wuchs in mir der Wunsch, Kunden persönlicher und individueller beraten und betreuen zu können. Auch die demografische Entwicklung der Bevölkerung, die geradezu nach individualisierten Dienstleistungen ruft, war ein starker Beweggrund, mir intensive Gedanken zu neuen Vertriebswegen für die Augenoptik zu machen.



Beratung am Wohnzimmertisch: Ingo U. Wirtz beim Hausbesuch

Trotzdem haben Sie noch ein stationäres Geschäft?

Da es am Anfang schwer war, innerhalb der traditionellen Denkmuster des Berufsverbandes ein Konzept reiner mobiler Augenoptik salonfähig zu machen, habe ich zusätzlich den traditionellen Weg gewählt und im Jahr 2007 ein eigenes Fachgeschäft im Großraum Saarbrücken eröffnet. Trotzdem galt weiterhin mein Hauptaugenmerk der Verfolgung meiner Vision einer mobilen Ausübung professioneller Augenoptik. Nach vielen Verhandlungen mit den Berufsverbänden konnten schließlich meine verbrieften Standards für eine fach- und sachgerechte Durchführung der mobilen Augenoptik überzeugen und heute dürfen Augenoptikermeister/-innen auch ohne Geschäftsniederlassung diese Form der Augenoptik selbstständig betreiben.

Welches Konzept steckt hinter „optic-mobil“? Haben Sie das selbst erarbeitet oder mit professioneller Hilfe?

Das Konzept stammt im Wesentlichen aus meiner Feder, unterstützt werde ich von einem Berater aus dem medizinischen Dienstleistungssektor, der hauptsächlich im Arbeitsschutzbereich tätig ist – auch ein wichtiger Betätigungsbereich für die mobile Augenoptik. Hier liegt noch unglaubliches Potential brach, denken Sie alleine an die Umsetzung der Bildschirmarbeitsplatzverordnung. Wer hier die Nase vorn hat und Firmen ein Komplettangebot machen kann, bei dem die Arbeitnehmer den Arbeitsplatz nicht mehr verlassen müssen, rennt offene Türen ein.

Was bieten Sie Ihren Kunden – und was geht nicht?

Wir bieten zurzeit die gesamte Brillenoptik von der Refraktion bis zur fertigen Brille mobil an. Kontaktlinsenanpassung ist noch kein Thema, aber wer weiß, vielleicht kommt das eines Tages noch dazu. Unser Equipment besteht aus Hightech pur, angefangen beim mobilen Autorefraktometer bis zum umfangreich ausgestatteten Werkstattkoffer, um Kleinreparaturen direkt beim Kunden durchführen zu können. Und ich glaube, kein niedergelassener Augenoptiker hat 350 bis 400 Brillenfassungen dabei, wenn er gelegentlich ins Altenheim fährt.

Machen Sie das allein?

Mittlerweile haben wir sechs Systempartner, die in verschiedenen Regionen Deutschlands ein eigenes Gebiet selbstständig betreuen. Ich selber reise nicht mehr, sondern widme mich neben meinem Geschäft vor allem der Weiterentwicklung unseres Konzeptes – zurzeit befinden wir uns gerade in der ISO-Zertifizierung, ein wichtiger Punkt in der Zusammenarbeit mit Seniorenheimen sowie mit Firmenkunden.

Haben Sie neue Kunden gewonnen?

Ja, sicherlich und das Schöne ist, unsere Kunden sind sehr dankbar und empfehlen uns weiter.

Welche Zielgruppe spricht am besten auf Ihr Konzept an?

Unsere Kunden staunen in der Regel erst mal, wenn wir mit unserem Equipment anrücken, danach sind sie begeistert. Unsere Dienstleistung wird von Privatpersonen genauso gerne in Anspruch genommen wie von Firmen und Seniorenheimen.

Letztgenannte profitieren natürlich in viel größerem Maße von unserem Angebot, es erspart ihnen Zeit und damit Geld, wenn wir zu ihnen ins Haus kommen. Welches Seniorenheim hat heute noch freies Personal, um Bewohner zum Augenarzt und Augenoptiker zu begleiten?

Was sagen Ihre Mitbewerber vor Ort bzw. in der Gegend – werden Sie als Bedrohung empfunden?

Neue Vertriebsformen werden oft erst einmal mit Argwohn betrachtet. Unsere Erfahrung ist jedoch, dass wir den Kollegen weniger etwas wegnehmen, als vielmehr brachliegendes Potential aktivieren und nutzen.

Müssen oder wollen Sie teurer sein als stationäre Augenoptiker oder Filialisten?

Nein, gar nicht. Wir berechnen auch keine gesonderten Aufpreise für die Anfahrten. Unsere Preise liegen auf dem Niveau des deutschen Marktführers. Unsere „Raumkosten“ bestehen aus einem Firmenfahrzeug, Personalkosten fallen erst an, wenn ein Partner an seine persönlichen Kapazitätsgrenzen gestoßen ist und Mitarbeiter zur Unterstützung braucht.

Sie bieten Ihr Konzept auch anderen Augenoptikern an. Was haben die davon und was müssen sie investieren?

Die Anfangsinvestitionen für unsere Systempartner halten sich in überschaubaren Grenzen, wenn man sie mit einer Geschäftseinrichtung für die Neueröffnung eines Ladens vergleicht. Wir geben jedoch die Mindestausstattung zur Qualitätssicherung und zur fach- und sachgerechten Durchführung als Standard vor. Im Detail ist der Systempartner jedoch frei in der Wahl einzelner Ausrüstungsgegenstände. Er zahlt dann eine umsatzunabhängige monatliche Gebühr für die Nutzung des Gesamtpaketes „optic-mobil“, mit dem wir ihm den Rücken freihalten, damit er sich voll auf sein Tagesgeschäft konzentrieren kann.

Konkret: Was kostet eine Systempartnerschaft?

Anfänglich ist eine Startgebühr in Höhe von 5.000 Euro brutto zu leisten. Diese sind für Integration in unser Kunden-Portal, Integration in das Partner-Portal mit Vertriebs- und Gebietskarten etc., Erstellen der individuellen Vertriebsplanung mit den entsprechenden Vorlagen, die Präsentation auf unserer Webseite (www.optic-mobil.de), Lizenz der Auftrags- und Warenwirtschafts-Software, deren Installation usw. Um den Partner in der Startphase zu unterstützen, werden in den ersten zwölf Monaten nur eine reduzierte Systempartner-Gebühr von monatlich 500 und danach 750 Euro brutto fällig.

Rechnet sich Ihr Konzept?

Die Entscheidung, hohe Investitionen für eine individuell programmierte Auftrags- und Warenwirtschafts-Software, die Webseite und zu guter Letzt unser Dienstleistungsportal für Kunden und unsere Partner zu tätigen, erwies sich als goldrichtig. Ich sehe mich als Dienstleister für meine Partner.