

Umfrage des Marktforschers Puls:

## Quelle ist in der Online-Welt angekommen



NÜRNBERG - Die insolvente Versandhandelsgruppe Quelle hat nach der Übernahme durch einen Investor gute Chance, ihren Kundenstamm zu erweitern.

Sie hat das angestaubte Katalog-Image abgestreift und die Marke ist fest verankert in den Köpfen der Deutschen. Das ist ein Ergebnis einer repräsentativen Umfrage der Schwaiger Marktforschungsfirma Puls in Deutschland.

Der Bekanntheitsgrad der Quelle ist über alle Altersgruppen und Einkommensschichten nach wie vor sehr hoch. Mehr als 80 Prozent der Befragten kennen dabei nicht nur das Katalog-Angebot, sondern auch die Möglichkeit des Bestellens via Internet. Gut ein Viertel der Befragten hat das Online-Angebot sogar schon einmal genutzt, so die Ergebnisse von Puls. Auch die Möglichkeit zur Bestellung via sms ist immerhin jedem Zehnten bekannt und wird auch genutzt – und das nicht nur von jüngeren Kunden.

Die Internet-Welt in Kombination mit den stationären Quelle-Shops ist nach Meinung von Puls-Geschäftsführer Konrad Weißner eine zukunftsweisende Strategie. Er verweist auf die Entwicklung bei Online-Banken, die «irgendwann gemerkt haben, dass sie allein mit dem Internet ihr Kundenpotenzial nicht halten können und daneben auch Beratung in Filialen anbieten müssen». Die Quelle ist den umgekehrten Weg gegangen. Sie kommt vom stationären Handel und traditionellen Versandhandel und hat den Weg in die digitale Welt erfolgreich vollzogen, so Weißner. Das wird auch von einem nicht unwesentlichen Teil der Befragten so gesehen: Immerhin rund 40 Prozent der Deutschen hält das Unternehmen für innovativ.

Auch hat die Quelle gute Chancen, ihren Kundenstamm weiter zu vergrößern. Dafür spricht nicht nur der hohe Bekanntheitsgrad. Immerhin fänden es quer über Quelle-Kunden und Nicht-Kunden fast die Hälfte (44 Prozent) «traurig», wenn es die Quelle nicht mehr gäbe. Das sind deutlich mehr Menschen als Quelle zurzeit an «aktiven» Kunden hat.

Puls-Marktforschung hat für die Erhebung in den ersten beiden Septemberwochen insgesamt gut 1000 Personen zu ihren Einstellungen zur Quelle befragt, jeweils die Hälfte in Telefon- und Online-Interviews.

Wie berichtet, hofft der Insolvenzbeauftragte Jörg Nerlich, bereits demnächst einen Investor für Quelle präsentieren zu können. Einen, der – wie er sagt – auch Geld in die Firma investiert. Zudem sollen die Kosten deutlich gesenkt werden. Die Instrumente dafür seien Personalabbau, Neuverhandlungen von Mietverträgen und eine Konzentration an einem Standort. Nerlich favorisiert den ehemaligen AEG-Komplex in der Fürther Straße.

*Josef Hofmann*

30.9.2009