

P.O.S.-ANALYSE: DAS GESCHÄFT MIT DEM OHRLOCHSTECHEN

DIE PROFIS

VOR ORT.

Es bringt Frequenz, junge Kunden, viel Ertrag bei überdurchschnittlich guter Spanne und kann nicht ins Internet abwandern: das Ohrlochstechen. Aber was braucht es, um als Juwelier damit erfolgreich zu sein? „Blickpunkt Juwelier“ wollte von drei sehr guten Studex-Kunden wissen, wie sie das Thema Ohrlochstechen bei sich im Ladengeschäft umsetzen. Eine P.O.S.-Analyse von Chefredakteur Ulrich Voß.

Wie so oft bei Juwelieren mit starkem Service, so ist auch bei den drei Studex-Kunden gute Stimmung und wenig Leerlauf.

Während des Gesprächs mit Laura Wieland, das eine Stunde dauert, bekamen zwei junge Mädchen ihre ersten Ohrlöcher und eine junge Dame ihre dritten. „Und es ist noch nicht 16 Uhr“, sagt Laura Wieland. Dann nämlich geht es beim Ohrlochstechen erst richtig los, wenn die Mütter ihre Kinder aus der Ganztagschule abholen. Überhaupt Schule: Ganze Klassen würden mittlerweile kommen, auch aus ganz anderen Stadtteilen von München, berichtet Laura Wieland. Als ob es keine anderen Ohrlochstecher geben würde. Doch auf das Wie kommt es an. Dies ist der gemeinsame Nenner aller drei Studex-Juweliere. Der Erfolg kommt, weil sie sich auf das Thema spezialisiert haben. Jeder der drei hat seine eigene, individuelle Lösung gefunden.

	Juwelier Wieland, München	Schatzinsel, Schweinfurt	Schmuck-Lädele, Würzburg
Durchschnittliche Anzahl an Kunden pro Tag	20	7	15
Durchschnitts-Preis pro Pärchen	36	25	20
Anteil Neukunden	80 %	80 %	50 %
Durchschnittsalter Erstkunden	3 bis 5 Jahre	3 bis 5 Jahre	ab 3 Jahren

Unternehmensangaben

Für diese drei Juweliere ist das Geschäft mit dem Ohrlochstechen alles andere als Nebensache, sondern gehört zum Konzept des Geschäfts dazu.

JUWELIER WIELAND, MÜNCHEN

Auf den ersten Blick mag Juwelier Wieland in den Riem-Arcaden in München (dem Einkaufszentrum bei der „Inhorgenta“) wie ein Trendladen aussehen. Doch echte Juwelierware und Service werden groß geschrieben. Folglich funktioniert auch das Upgrade beim Ohrlochstechen sehr gut. Nach den antiallergenen Erststeckern, die 6 bis 8 Wochen getragen werden bis die Löcher vollständig verheilt sind, tragen rund 50 % der Wieland-Kunden die Nachfolge-Stecker der Sensitive-Serie. Oft werden die Nachfolge-Stecker bereits beim Ohrlochstechen von Oma und Opa gekauft. Ein echtes Event für die ganze Familie! Auch Ohrstecker aus Gold tragen bei Wieland dazu bei, dass das durchschnittliche Pärchen Ohrstecker 36 Euro kostet. Im Schnitt stechen die Mitarbeiter 20 mal am Tag, sagt Laura Wieland. Heiß her geht es in den ersten und letzten Wochen der Sommerferien, immer samstags und neuerdings auch zum Weihnachtsgeschäft. Dann sind oft Oma und Opa mit dabei, die noch ein goldenes Geschenk für die Enkel mitnehmen.



Nur scheinbar ein Trendgeschäft: Juwelier Wieland ist stark im echtschmuck, vor allem Gold- und Diamantware.



Stark im Service: Die Service-Leistungen des Geschäfts sind derzeit mit einer Sonderverklebung auf der Schauwandfensterscheibe genannt.



Für Laura Wieland (26) gehört das Ohrlochstechen schon immer dazu. Auch ihre Eltern hatten das Thema sehr hoch gehängt.



Zentral auf dem Verkaufstresen: Bei Juwelier Wieland stößt jeder Kunde über das Angebot des Ohrlochstechens.

**SCHATZINSEL,
SCHWEINFURT**

Das Team der Schatzinsel Schweinfurt ist begeistert am Ohrlochstechen. Alle Mitarbeiter im Verkaufsteam legen mittlerweile Hand ans Ohr. Zwei Mitarbeiter setzen auch Nasenlöcher. „Mit dem Ohrlochstechen machen wir mehr Ertrag als mit unserer besten Uhrenmarke“, sagt Inhaber Peter Drews. Trotzdem ist für ihn das Ohrlochstechen eher ein Frequenzbringer. Auch er berichtet von ganzen Gruppen, die letztlich kommen, weil sie sich gegenseitig weiterempfohlen haben. „Letztlich müssen wir Juweliere uns alle Gedanken machen, wie wir mit dem Frequenzrückgang in den Innenstädten zurecht kommen, der uns seit sieben bis acht Jahren sicherlich die Hälfte der Kunden gekostet hat.“ Ohrlochstechen und Batteriewechsel gehören dazu.



Die Schatzinsel von Peter Drews in Schweinfurt: Das Ohrlochstechen ist hier starker Frequenzbringer und wird mit Kundenstopper vor dem Eingang beworben.



Die Schatzinsel arbeitet mit der „Ohrlochstech-Station“ von Studex, die in einer stillen Ecke des Geschäfts steht.



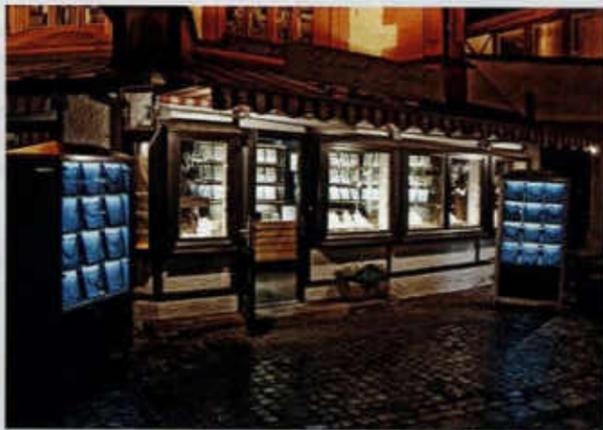
Hier muss der Chef herhalten: Im Team der Schatzinsel stechen nahezu alle Mitarbeiter, meist zu zweit.



Der Chef ist tapfer gewesen. Hier bekommt Peter Drews eine Tapferkeitsurkunde „für außerordentliche Tapferkeit beim Ohrlochstechen“.

**SCHMUCK-LÄDELE,
WÜRZBURG**

Auf den ersten Blick würde man nicht vermuten, dass das Schmuck-Lädele der beste Ohrlochstecher der Stadt ist. Das Geschäft, das direkt an der imposanten Marienkapelle in bester Innenstadtlage von Würzburg liegt, schraubt beständig das Niveau nach oben. Das Sortiment wird zu größten Teilen selbst in Thailand eingekauft und ist „demokratisch“. Im Schmuck-Lädele kann sich jeder etwas leisten. Und auch das Ohrlochstechen ist dort bewusst günstig, erklärt Silke Schöppner, die das Thema vor rund zehn Jahren einem damals noch wenig begeisterten Chef vorgestellt hat. Heute gibt es keine Diskussionen. Studex ist ebenso begeistert vom Schmuck-Lädele wie die Würzburger Internet-Community, der beste Werbeträger. Der Service spricht sich herum, sagt Silke Schöppner. Am Vormittag erst war ein Arzt mit seinen beiden Töchtern da. In diesem Fall hatte Google empfohlen. Oft ist es der Freundeskreis. Beweis der Kundenzufriedenheit ist die hohe Quote an Zweit- und Drittlöchern im Schmuck-Lädele. Silke Schöppner schätzt, dass etwas die Hälfte aller Kunden für Folgelöcher und nicht für Erstlöcher kommen.



Beste Frequenzlage in Würzburg: Das Schmuck-Lädele steht am Fuß der eindrucksvollen Marienkapelle, an der mehrmals die Woche ein Markt stattfindet.



Im Schmuck-Lädele gibt es vor allem eigens in Thailand eingekauften Schmuck. Markenschmuck ist hier kaum zu finden.



Tapfere Kinder erhalten nach dem Ohrlochstechen nicht nur eine Tapferkeitsurkunde, sondern dürfen sich auch aus der Schatztruhe bedienen.



Auch Cleo Kassenaar-Drechsler, Deutschland-Chefin von Studex, darf bei ihrem Besuch in Würzburg in die Schatztruhe fassen.

ERFOLGSFAKTOREN FÜRS OHRLOCHSTECHEN

MY WAY

VERGLEICH.

Welche Gemeinsamkeiten haben die drei Studex-Kunden in München, Schweinfurt und Würzburg? „Blickpunkt Juwelier“ hat sich vor Ort umgesehen und gemeinsame Erfolgsfaktoren gefunden.

DISPLAY



Peggy, der Präsentationsaufsteller von Studex, gehört zu den wichtigsten Werkzeugen beim Ohrlochstechen. Der Aufsteller zeigt die lokalen Bestseller auf durchsichtigen Acryl-Plättchen, die man sich ans Ohr heben kann. Im Schmuck-Läden geht es ab 15 Euro (Paarpreis!) los.



Bei Wieland kann man bereits auf dem Display sehen, wie Upgrade funktioniert: mit Goldsteckern (zentraler Aufsteller oben) und mit Sensitive-Steckern (links), den Nachfolgesteckern, wenn die Löcher der Erststecker nach sechs bis acht Wochen komplett verheilt sind.



In der Schatzinsel in Schweinfurt beginnen die Verkaufspreise der antiallergenen Ohrstecker aus Chirurgienstahl bei zehn Euro pro Stück. Am meisten nachgefragt sind neben den schlichten Steckern auch hier die pinken Blumen (Nr. 13), die für 18 Euro VK pro Stück angeboten werden.

ONLINE-AKTIVITÄT

www.schmucklaede.de • service • ohrloch-stechen •
Schmuckläde Würzburg » Ohrloch stechen
Wir verwenden ausschließlich hochwertige steril verpackte Marken-Erst-Ohrstecker, welche durch das hochwertige Material keine Hautreizungen oder Allergien ...
www.uhrgeraete.de • schmuck • ohrloch-stechen •
Ohrloch stechen - Juwelier Uhren Görde | Würzburg
Wir führen unser Ohrlochstechen mit dem System 78 von Studex aus. Es ist kaum zu spüren nahezu geruchlos und daher auch für Kinder ideal. Es bietet ein ...
www.uhrgeraete.de •
Juwelier Uhren Görde | Würzburg | Uhren | Schmuck | Ringe
Juwelier Uhren Görde in Würzburg bietet Uhren, Schmuck, Ringe für Hochzeit, Verlobung von Geräten, St. Maurice, uvm. - Ohrloch Stechen - 180 J. Erfahrung.
www.juwelier-endres.de • service •
Service | Juwelier Endres
Professionelles Ohrlochstechen? - Selbstverständlich schnell und hygienisch, auch bei Kleinkindern ab dem 1. Lebensjahr und auch 2 Personen gleichzeitig!

www.wieland-muenchen.de • ohrloch-stechen-muenchen •
Ohrlochstechen für kleine Kinder, München | Juwelier Wieland
Juwelier Wieland in den Riem-Kästen macht Ohrlochstechen. Auch für ganz kleine Kinder. Wir verwenden Studex-Ohrstecker. Eine Termin-Vereinbarung ist ...
www.muenchen-kinder-ohrloch.de • piercing • kinder-ohrloch •
Ohrlochstechen für Kinder in München | Medusa
Auf sanfte Art zum ersten Ohrloch. Ohrlochstechen bei Kindern ist große Vertrauenssache. Sämtlich werden die Kleinen meist nie vergessen, wie sie ihre ...
www.juwelier-meyra.com • ohrlochstechen-in-muenchen-bei-juwelier... •
Ohrlochstechen in München - Juwelier Meyra ist für Sie da!
Ohrlochstechen in München bei Juwelier Meyra. Ohrlochstechen Ohringe sind zeitlose Klassiker, sowohl bei Frauen wie auch bei Männern. Schon Kinder ...
www.friedrich.de • service • ohrlochstechen •
Ohrlochstechen - Juwelier Friedrich
Um wunderschöne Ohringe tragen zu können, sind natürlich Ohrstecher Voraussetzung. Damit beim Ohrlochstechen nichts schief geht, stellen unbedingt nur ...

www.schatzinsel-schweinfurt.de • ohrlochstechen •
Ohrlochstechen - SCHATZINSEL
Wir bieten Ihnen mit dem Ohrlochstechen einen professionellen Service, bei dem Sie sich auf Feingehölz und medische ... info@schatzinsel-schweinfurt.de ...
www.schatzinsel-schweinfurt.de •
SCHATZINSEL: Startseite
Hier erreichen Sie uns. Die Schatzinsel GmbH, Rößmarkt 3 97421 Schweinfurt, +49 (0)721 289 366 info@schatzinsel-schweinfurt.de ...
www.dasortliche.de • Themen • Ohrlochstechen • Schweinfurt
Ohrlochstechen in Schweinfurt » In Das Örtliche
1 Adresse » 22 Ohrlochstechen in Schweinfurt mit Telefonnummer, Öffnungszeiten ✓ und Bewertung ⭐ gefunden.
www.edelmann-belschner.de • service-schweinfurt-edelmann-belschner •
Service - Edelmann-Belschner
EDELHANN & BELSCHNER Ihr Juwelier in Schweinfurt seit 1730 - Start - Uhren - Schmuck - Trauringe ... Ohrlochstechen (inkl. med. Stecker) Uhren-Satelliten ...

Wer bei Google die Suchbegriffe „Ohrlochstechen“ und „Würzburg“, beziehungsweise „München“, beziehungsweise „Schweinfurt“ eingibt, findet unsere drei Studex-Kunden an erster Stelle der Nicht-Anzeigen. Alle drei profitieren von Google, in Bezug auf die Online-Bewertungen aber gibt es großen Respekt. Gute Bewertungen bringen Kunden, schlechte bekommen stärkere Aufmerksamkeit. Unterm Strich aber engagieren sich alle drei Händler auf ihren Homepages oder den Social-Media-Kanälen, weil Ohrloch-Kunden sehr online-affin sind.

BEISPIEL SEIN



Wer selbst Ohrringe trägt, vielleicht sogar an der Helix (im Knorpelgewebe) wie Silke Schöppner, ist eine glaubwürdige Beraterin.



Mit Spaß bei der Arbeit: In der Schatzinsel in Schweinfurt tragen fast alle Mitarbeiter Ohrringe.



Auch für Laura Wieland gehört Ohrschmuck dazu. In ihrem Fall sind es Goldschmiedearbeiten aus der eigenen Familie.

EIGENES SYSTEM



Im Schmuck-Läden gibt es eine separate Ecke, in der die Ohrlöcher gestochen werden. Neben den Produkten liegt auch ein Teller mit Traubenzucker für die mutigen Kinder.



Bei Wieland kann das Ohrlochstechen schon mal zum Familienhappening werden. In diesem Fall fotografiert die Mutter noch schnell bevor es los geht.



Die Schatzinsel in Schweinfurt setzt auf die Ohrloch-Station von Studex. Hier ist kompakt alles untergebracht, was es im Alltag zum Ohrlochstechen braucht.

WIE OHRLOCHSTECHEN BEIM JUWELIER FUNKTIONIERT

FAZIT

B2B-ANALYSE.

Glücklicherweise sind die Freiheiten beim Ohrlochstechen groß. Jeder der drei von „Blickpunkt Juwelier“ besuchten Händler hatte seinen individuellen Weg gemeinsam mit Studex, dem Weltmarktführer im Segment, gefunden. Was ist wichtig, was überraschenderweise weniger wichtig, was Konsens und was noch nicht geklärt? Unser Fazit.

WICHTIG

1

DER MENSCH ENTSCHIEDET:

Mitarbeiter, die den Kunden Ohrlöcher stechen, müssen sensibel und feinfühlig sein. Ist die Kundin zu nervös, braucht es vielleicht einen Gutschein für die Eisdielen? Aber auch der Mitarbeiter selbst muss sich das Ohrlochstechen zutrauen.

Interessant: In allen drei besuchten Geschäften hatten sich die Mitarbeiter selbst dazu entschieden ob, ab wann und was sie stechen.

2

WENN MAN ES MACHT, SOLLTE MAN ES RICHTIG MACHEN.

Wer nebenher Ohrlochstechen anbietet, wird höchstwahrscheinlich nicht erfolgreich werden und schnell mit anonymen Kommentaren im Netz zu kämpfen haben. Doch wer das Thema durchdacht angeht und konstant dabei bleibt, kann schon mal 3 bis 5 % des Gesamtumsatzes damit machen.

3

DAS PEGGY-DISPLAY DARF IM VERKAUFSRAUM NICHT FEHLEN.

Es ist das wohl wichtigste Instrument, weil es spielerisch zeigt, wie der Stecker am Ohr getragen aussehen würde. Oft ist es ein Eisbrecher im Beratungsgespräch mit Kindern. Ebenfalls als wichtig schätzen die drei Studex-Juweliere die Einverständniserklärung ein. Sie sollte ganz selbstverständlich zum Procedere dazugehören.

4

DIE EIGENE HOMEPAGE SOWIE ONLINE-BEWERTUNGEN SIND ELEMENTAR WICHTIG.

Die meisten Ohrloch-Kunden (und ihre Eltern) sind Neukunden und recherchieren vorab im Internet. Mindestens eine Mitarbeiterin im Geschäft sollte die Social-Media-Kanäle überwachen und auf Fragen antworten beziehungsweise korrigieren, wenn Diskussionen in die falsche Richtung laufen.

WENIGER WICHTIG

1

DIE FRAGE DES MÖGLICHEN IMAGEVERLUSTES

haben alle drei besuchten Juweliere klar verneint. Ein Imageverlust wäre es, wenn zu viel schief gehen würde und zu viele negative Bewertungen kursieren würden. Doch für alle Juweliere war klar, Ohrlochstechen ist ein Frequenzbringer, der dem Geschäft gut tut. Zudem ist es ein Anlass, den man wohl nie im Leben vergessen wird.

2

DER PREIS IST NICHT ENTSCHEIDEND.

Zwar gibt es Unterschiede in der Preisgestaltung (das Schmuck-Lädele beginnt bei 15 Euro pro Pärchen, die Schatzinsel bei 10 Euro pro Stück), doch relevant für den Erfolg am P.O.S. ist der Preis nicht. „Wir würden nicht häufiger Ohrlöcher stechen, wenn wir es günstiger anbieten würden. Der Markt muss eben mitgehen“, sagt Peter Drews von der Schatzinsel.

3

DAS SCHAUFENSTER spielt beim Erfolg des Ohrlochstechens eine weniger wichtige Rolle als bei Schmuck oder Uhren. Entscheidender ist der Straßenstopper, wenn er laut Ordnungsamt oder Centerbetreiber zum Einsatz kommen darf. Auch die Auflistung der Service-Leistungen ist wichtig und beileibe keine Selbstverständlichkeit für den Kunden von Heute.

4

MITBEWERB spielt bei den drei Juwelieren im Bezug auf Ohrlochstechen keine große Rolle. Der Erfolg der Juweliere hat sich allerdings nicht schnell eingestellt, sondern ist von Jahr zu Jahr, von Empfehlung zu Empfehlung gewachsen. Heute haben alle drei ein Netzwerk und selbstverständlich alle Erfahrungen, die wichtig sind, um keine Fehler zu machen.

Gute Empfehlungen sind beim Ohrlochstechen der Schlüssel zum Erfolg. Sie können positive Schneeballeffekte erzeugen und ganze Kindergarten- oder Schulklassen ins Geschäft bringen.

GEMEINSAMKEITEN

1

MITARBEITER BRAUCHEN FREIHEITEN BEIM OHRLOCHSTECHEN.

Es kostet zunächst Überwindung, Ohrlöcher zu setzen. Dies wiederholt sich bei Löchern im Knorpel oder in der Nase. Auch die rechtlichen Fragen können abschrecken oder unsicher machen.

Unsere drei Juweliere in München, Schweinfurt und Würzburg haben ihre Erfahrungen gemacht und ihren Weg gefunden.

2

EMPFEHLUNGEN, WOHER SIE AUCH IMMER KOMMEN MÖGEN, SIND DER WICHTIGSTE ERFOLGSGARANT.

Oftmals sind es Google-Bewertungen. Aber auch eine Aussage im Freundeskreis kann einen positiven Schnellballeffekt auslösen, der ganze Kindergarten- oder Schulklassen ins Geschäft bringt. Unfreundlichkeit oder Unsensibilität dagegen kann vieles wieder kaputt machen.

3

ZWEI TRENDS SCHEINEN SICH DERZEIT ZU ENTWICKELN.

Neben der Sommerferienzeit werden der Advent und der Januar als „Gutscheinmonat“ immer wichtiger beim Ohrlochstechen. Ebenfalls gibt es wieder einen Trend zum Zweit- oder Drittlöch. Studex-Profi Silke Schöppner schätzt, dass mittlerweile 50 % ihrer Kunden nicht für das erste Ohrloch kommen.

NOCH OFFEN

1

AB WELCHEM ALTER SOLLTE MAN OHRLOCHSTECHEN ANBIETEN?

Hier gehen die Meinungen auseinander. Die meisten Juweliere bieten diesen Service nicht bei Babys an, sondern erst bei Kindern ab 3 Jahren, die Verständnis dafür haben, dass es bei der Desinfektion kurz kalt wird und dann kurz zwickt. Es ist vorteilhaft, wenn Kleinkinder von zwei Mitarbeitern parallel gestochen werden.

2

WIEVIEL ZEIT IST GERECHTFERTIGT FÜRS OHRLOCHSTECHEN?

Obwohl Anbieter wie Studex überdurchschnittlich gut kalkulieren, nimmt dieser Service Zeit und zumindest kurzzeitig zwei Mitarbeiter in Anspruch. Mögliche Zusatzumsätze gibt es durch Goldohrstecker oder die Sensitive-Linie, die kein spitze Steckerende wie die Erstohrringe haben.

3

WIE SOLL MAN OHRLOCHSTECHEN BEWERBEN?

Diese Frage ist auch unter den Profis umstritten. Einige Händler werben überhaupt nicht (Schmuck-Läden) und hoffen auf gute Bewertungen im Internet oder durch Mund-zu-Mund-Empfehlungen. Andere Händler nutzen Kundenstopper, vorwiegend in der Zeit der Sommerferien, oder Schaufenster-Aktionen.