

Abstract zur Bachelorarbeit

Fachgebiet: Marketing
Name: Michaelis, Mareike
Thema: **Umstellung vom Abverkauf auf Systemverkauf bei Kontaktlinsen**
Jahr: 2009
Betreuer: Prof., M.Sc. Optom. (USA), Dipl.-Ing. (FH) Wolfgang Sickenberger
A. Scherer, Sauflon Pharmaceuticals GmbH Großostheim

Ziel. Geklärt werden soll, wie die derzeitige Lage aussieht, welche Veränderungen notwendig sind, welche Punkte es zu beachten gilt, wo Chancen, Risiken, Vor- und Nachteile liegen und welche betriebswirtschaftliche Ergebnisse sich daraus ziehen lassen? Abschließend soll ein Ausblick auf eine mögliche Zukunft der Kontaktlinse und somit der Augenoptik in Deutschland gegeben werden.

Material und Methode. Um dieses Ziel zu erreichen, wurden in Zusammenarbeit mit einem der größten deutschen Filialisten Fragebogen-gestützte Umfragen für Mitarbeiter und Kunden erstellt und durchgeführt. Es wurden Konsumenten befragt, die ihre Kontaktlinsen auf herkömmlichem Wege beziehen, sowie Systemkunden und auch Aussteiger.

Ergebnisse. 65% mehr Sicherheit im Verkauf und 76% mehr Sicherheit bezüglich der Ansprache auf Kontaktlinsen, qualitativ bessere Anpassungen, geringere Kosten und planbare sowie gesteigerte Umsätze zeichneten sich auf Seiten der Augenoptiker ab. Es fand keine Substitution der Thekenumsätze durch Systemumsätze statt, sondern letztere kamen on top dazu. Auf der Kundenseite zeigte sich eine 12,5% höhere Zufriedenheit bezüglich der Kontaktlinsen selbst, 14% im Bereich Beratung und immerhin 2,24% höhere Zufriedenheit bezüglich des Preis-Leistungs-Verhältnisses. Außerdem waren stärkere Kundenbindung, Zeitersparnis und geringere finanzielle Belastung sowie eine um knapp 10% gesteigerte Augengesundheit die Ergebnisse der Umfrage bei den Konsumenten.

Schlussfolgerung. Durch die Einführung eines funktionierenden Kontaktlinsensystems profitieren sowohl Augenoptiker als auch Kunden. Die Aussichten auf gesteigerte Umsätze und höhere Kundenzufriedenheit sind die ausschlaggebenden Faktoren, die einen Wandel in der deutschen Kontaktlinsenlandschaft herbeiführen können. Die Penetration könnte auf europäisches Mittelmaß gesteigert und die Drop out Rate gesenkt werden.

Schlüsselwörter. Kontaktlinsen, Abo-Systeme, Kontaktlinsensysteme, Systemverkauf, Abverkauf, Marketing, Drop out

Abstract Bachelor Thesis

Specific Field: Marketing
Name: Michaelis, Mareike
Bachelor Thesis: **Transition from sale to sale system for contact lenses**
Year: 2009
Supervising Tutor: Prof., M.Sc. Optom. (USA), Dipl.-Ing. (FH) Wolfgang Sickenberger
A. Scherer, Sauflon Pharmaceuticals GmbH Großostheim

Purpose. It is to be clarified what the current situation is like, which changes are necessary, which facts have to be considered, where chances, risks, advantages and disadvantages are and which economic endings can be resulted in this. At last a forecast to a possible future of the contact lens and also the optometry in Germany should be given.

Methods. To reach this aim a questionnaire based survey for staff and customers was build and executed in cooperation with one of Germanys biggest optical chains. Clients which buy their lenses the usual way have been asked as well as system clients and dropouts.

Results. 65% more aplomb in sales and 76% more in accosting someone on contact lenses, qualitative better lens settings, lower costs, rising business volumes that can be scheduled appear on part of the opticians. There was no substitution of the usual sales by the system sales. Instead the last ones came on top of it. On the customer side there was a 12.5% higher satisfaction with the lenses themselves, 14% in the field of consulting, and also a 2.24% higher satisfaction in the price performance ratio. Other results for the customers were a higher customer loyalty, saved time, lower financial debit and the healthiness of the eyes rised about 10%.

Conclusion. Both, optometrists and customers can profit by the implementation of a working contact lens system. The expectations of rising business volumes and higher customer satisfaction are the crucial facts for to cause a change in the German contact lenses landscape. The penetration could rise up to European standard and the dropout rate could fall.

Keywords. contact lenses, subscription systems, contact lens systems, system sale, sale, marketing, dropout