



Foto: Jenny Giestrecht

Holger Wellner, Gründer, Modehaus.de

BESUCH BEIM ZAHNARZT

Holger Wellner, Einzelhändler in Hameln, hat sich in die Zukunft verliebt. Um Tradition, stationäres Business, mit Innovation, digitales Business, zu verbinden, hat der 45-Jährige die Plattform Modehaus.de gegründet. 2019 hat sich Zahl der Partnerunternehmen von 23 auf 82 erhöht. Macht 460 POS mit rund 2,3 Mrd. Euro Umsatz.

Herr Wellner, sind Sie stolz?

Sagen wir so, ich bin sehr dankbar für das Vertrauen, dass so viele tolle Unternehmen der Idee schenken. Zusammen können wir in Zukunft viel bewegen.

Worauf möchten Sie Ende 2020 stolz sein?

Der Aufbau eines eigenen Marktplatzes für den stationären Handel auf Modehaus.de und eine gemeinsame B2B-Warenbörse mit einer dann gigantischen Warenverfügbarkeit – das wären Beispiele. An Ideen mangelt es nicht. Dennoch sind noch viele Probleme zu lösen.

Was war Ihr wichtigstes Learning im zu Ende gehenden Jahr?

Handel wird in Zukunft in zwei Dimensionen stattfinden. „Buying“ und „Shopping“. Beim „Buying“ werden Produktsuchmaschinen wie Amazon, Zalando und sicher

bald auch Alibaba allen anderen keine Chancen lassen. Zugleich wird, da bin ich sicher, die Sehnsucht nach Inspiration und Erlebnis bleiben, das ist für mich Shopping. Aber, ganz ehrlich: Die meisten von uns sind davon heute meilenweit entfernt. Was die Kunden da erleben, ist oft nicht sehr viel besser als eine Fahrt mit der Deutschen Bahn oder der Besuch beim Zahnarzt.

Machen Sie uns Hoffnung.

Ich hatte im Urlaub auf einer kleinen Insel im Indischen Ozean ein fantastisches Erlebnis. Jeder Gast bekam einen persönlichen „guest experience manager“ zugewiesen. Die Mission für meinen GEM war einfach: „Kümmere Dich um Deinen Gast, damit er unvergessliche Erinnerungen mitnimmt. Gib ihm den bestmöglichen Service.“ Die Umsetzung war exzellent. Wie trinke ich mein Mineralwasser? Was esse ich gern zum Frühstück? Welche Aktivität würde mir heute Freude bereiten? Nach ein paar Tagen hat mich mein GEM besser gekannt als meine Freundin nach neun Jahren. Da können wir viel lernen.