

Sehr geehrter Herr Bittner,

im Rahmen der Unterrichtseinheit im Lernfeldes ‚Marketing‘ hat sich die Klasse der BT2A verschiedene Homepages von Buchhandlungen angeschaut und bewertet. Unsere Gruppe hat Ihre Buchhandlung ausgewählt und ist positiv beeindruckt. Im Folgenden haben wir Ihre Homepage, den Online-Shop und den Social Media Auftritt unter verschiedenen Gesichtspunkten analysiert und bewertet. Wir hoffen, dass Ihnen unser Feedback zusagt und bedanken uns für Ihre Aufmerksamkeit.

Mit freundlichen Grüßen

Julia Krygowski, Lara-Selena Hart, Jan-Karl Wilhelm & Robert Queins

## **Vorwort**

Längst hat der online-fähige Computer Einzug in beinahe jedes Heim der modernen Welt gefunden. In jeder Hosentasche findet sich ein Gerät, das sich auf Knopfdruck mit dem Rest der Menschheit und Ihren unerschöpflichen Datenbanken verbindet. Die neue Technologie bietet aufregende neue Möglichkeiten - und verändert die vorherigen: Das Zeitalter des Internets macht keinen Halt vor alten Konventionen des sozialen Umgangs, dem Konsumverhalten gegenüber älteren Medien oder den traditionellen Abläufen des Geschäftsverkehrs. Es führt zu Social-Media-Plattformen wie Facebook und Twitter und dem größten aller Marktbegleiter des deutschen Buchhandels: dem Wirtschaftsgiganten Amazon.

Aus den betriebsinternen Abläufen des deutschen Buchhandels selbst ist die ständige Verbindung und erleichterte Kommunikation mit den anderen Sparten der Kulturvermittler, sonstigen Geschäftspartnern und selbstverständlich auch den Kunden kaum mehr wegzudenken.

Wer mithalten will, muss mitziehen. Und wer für die neue Generation der *Digital Natives* attraktiv erscheinen möchte, der pflegt, aktualisiert und investiert in einen Online-Auftritt.

Die Buchhandlung **Klaus Bittner** brilliert bekanntermaßen seit langem mit ihrem stationären Geschäft. Im Folgenden wird die Online-Präsenz der Literaturbuchhandlung auf Funktionalität, Ästhetik und Authentizität überprüft.

## **Internetpräsenz**

**Bewertung:** ★★★★★ (5/5)

Ein individuell und originell gestalteter Internetauftritt ist wichtig, um den Markencharakter einer Buchhandlung im Internet zu kommunizieren. Die Website einer Buchhandlung ist also gelungen, wenn sie möglichst exakt die Unternehmenspolitik und die USP (engl. unique selling proposition) widerspiegelt.

Im Falle des Internetauftritts der Buchhandlung Klaus Bittner GmbH ist das firmeneigene Farbschema schon auf der Startseite zu erkennen. Das Logo des Unternehmens, in Rot gehalten, findet sich auf den Visitenkarten der Buchhandlung sowie auf allen ausliegenden Flyern wieder. Das Banner der Startseite ist ein Foto des hinteren Teils des Ladens, aufgenommen vom Standpunkt der Eingangstür. Dem potenziellen Kunden wird suggeriert, mit dem Betreten der Website auch den Laden zu betreten. So gut wie alle Leistungen, die die Buchhandlung offline anbietet, sind auch online zugänglich. Zu nennen wären hier aktuelle Nachrichten, Buchtipps der Mitarbeiter, das Angebot antiquarischer Bücher und der Verweis auf den unternehmenseigenen White-Label-Shop. Auf den genaueren Inhalt wird später noch eingegangen.

## **Suchmaschinenoptimierung**

**Bewertung:** ★★★★★ (5/5)

Der Erfolg beim Neukundenerwerb hängt oft von den Ergebnissen ab, die die verschiedenen Suchmaschinen anzeigen, wenn nach einer Buchhandlung gesucht wird. Durch eine höhere Präsenz und ein besseres Ranking in den Suchergebnissen wird es den potenziellen Kunden leicht gemacht den Laden ausfindig zu machen. Die Suchmaschinenoptimierung bezeichnet die bewusste Beeinflussung der Platzierung der Internetinhalte in den Suchergebnissen.

Gibt man in der Suchmaschine Google.de etwa nur den Begriff „Bittner“ ein, zeigen die ersten vier Treffer die Buchhandlung Bittner. Sucht man nach „Buchhandlung Köln“,

steht die Buchhandlung Klaus Bittner an zweiter Stelle nach der Mayerschen. Da große Filialisten aber einen wesentlich größeren Etat für die Organisation des Werbeauftritts haben, können aus der Platzierung keine Rückschlüsse auf die Qualität der Buchhandlung abgeleitet werden. Bemerkbar wird das in den Kundenbewertungen, in denen die Buchhandlung Bittner klar bevorzugt wird.

## Qualität und Individualität

Bewertung: ★★★★★ (5/5)

Dem Auge des geschulten *Users* wird schnell klar, dass die Internetseite der Buchhandlung Bittner keine modifizierte *Affiliate-Website* ist, die um ein paar Details angepasst wurde. Gestalterische Kleinigkeiten heben sie hinsichtlich ihrer Benutzerfreundlichkeit und Einzigartigkeit klar von der Konkurrenz ab:

Das Logo der Buchhandlung krönt unübersehbar den *Header* des Internetauftritts und fließt nahtlos in ein firmenfarbentreues Band über, das die komplette Seite horizontal umfasst.

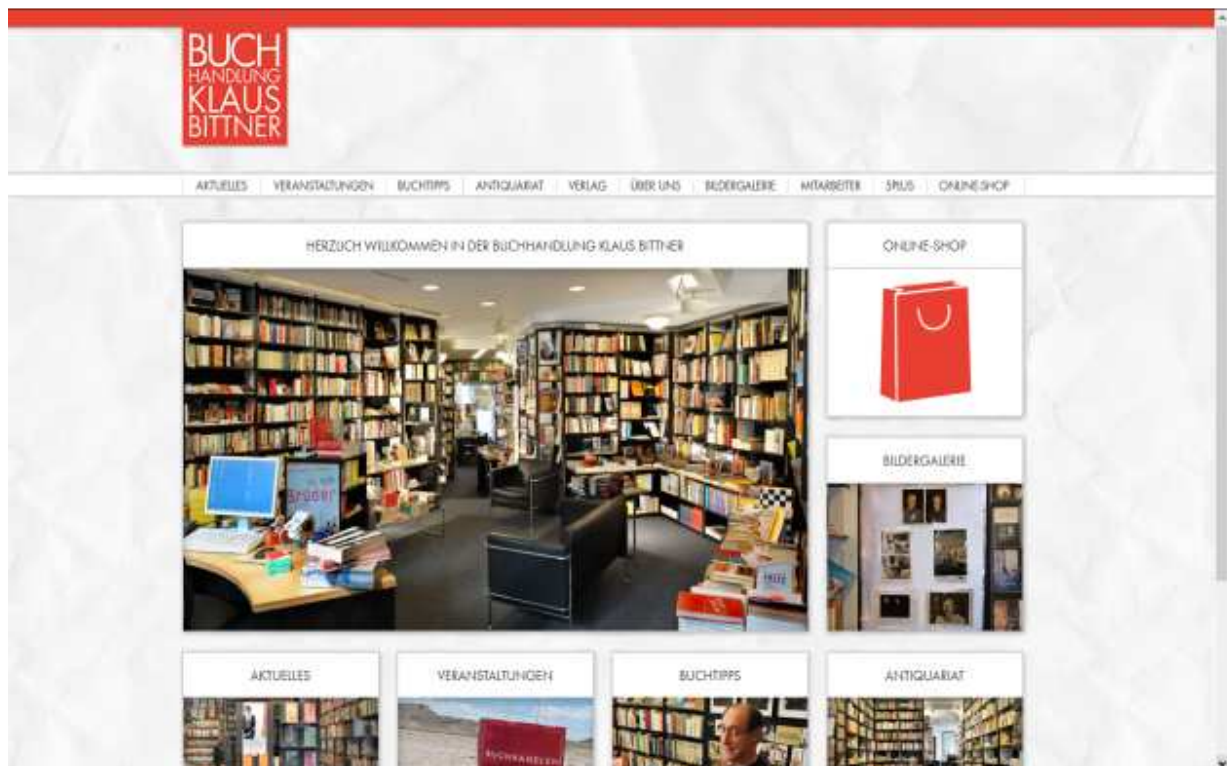
Die Navigation entspricht nicht dem *php-Standard* der Linksbündigkeit, sondern erfolgt über die *Headernavigation* in klar abgegrenzten, prägnanten Schlagworten. Die wichtigsten Navigationselemente doppeln sich in der *Content-Area* unter Einlegung von stimmigen *Thumbnails*, also kleinen Bildern.

Anzumerken ist, dass keine der *Hyperlinks* den üblichen, generischen Blauton aufweisen, dass also bewusst auf sie verzichtet wurde.

Verschwindet der Hintergrund erst in einem neutralen Weiß aus dem Blickfeld, so wird beim genaueren Betrachten die leicht knittrige Papieroptik ersichtlich, zwecks Erinnerung an den hauptsächlichen Themen- und Handelsgegenstand.

Der *Footer* umfasst die üblichen Verweise auf organisatorische Daten der Buchhandlung. Sein Design doppelt die Optik der *Headernavigation*, ist aber in der Farbgebung blasser und in der Schriftgröße gedrunken, um nicht aufdringlich zu sein.

Das Shop-Symbol ist deutlich groß, sofort verständlich und gut sichtbar platziert. Die Nutzung eines *White-Label-Shops* (Libri) ist behelfsmäßiger Standard, wobei die Annäherung an die Hauptseite durch die Farbgebung (weiß-rot) und das Design (Papier-Optik) gelungen ist.



## Inhalt

Bewertung: ★★★★★ (4/5)

Der Inhalt der Homepage teilt sich in folgende Punkte, die kurz beschrieben werden sollen:

Aktuelles: Aktuelles rund um die Buchhandlung Bittner und auch um die Buchbranche wird vorgestellt. Leider ist hier keine Struktur zu erkennen. Vieles, das man auch unter anderen Reitern findet, taucht hier erneut auf.

Veranstaltungen: Hier werden aktuelle/zukünftige Veranstaltungen der Buchhandlung Bittner vorgestellt. Man findet außerdem auch Veranstaltungen außerhalb der Buchhandlung, an denen die Buchhandlung mitgewirkt hat. Sehr positiv fallen hier die Veranstaltungsbeschreibungen und die formalen Aspekte auf. Alles wirkt strukturiert und wohl geordnet.

Buchtipps: Hier werden Kinderbuch,- Jugendbuch- und Belletristiktipps gegeben. Zudem wird ein Gedicht des Monats vorgestellt. Alles findet sich chronologisch sortiert im

Archiv. Negativ anzumerken ist der nicht vorhandene Unterpunkt für die „allgemeinen“ Buchtipps. Man gelangt zu ihnen wenn man auf den normalen Reiter klickt, die anderen Tipps lassen sich allerdings als Unterpunkte öffnen. Hier könnten einige Kunden verwirrt sein und eventuell glauben, dass es nur Kinder- und Jugendbuchtipps sowie das Gedicht des Monats gibt. Zudem finden sich unter den Kinder- und Jugendbuchtipps keine Namen der Verfasser wie bei den allgemeinen Buchtipps. Bei anderen Buchtipps „unterschreibt“ der jeweilige Mitarbeiter seine Buchbesprechung. So hat der User das Gefühl, persönlich von einem Buchhändler beraten worden zu sein, der hinter seinem Tipp steht.

Antiquariat: Da die Buchhandlung Bittner auch ein großes Angebot an antiquarischen Büchern hat, kann der Nutzer in verschiedenen gelisteten Katalogen stöbern. Der stationäre Verkaufsraum wird auf online-Ebene gebracht und der Kunde kann bequem online das gewünschte antiquarische Buch reservieren oder direkt online kaufen.

Verlag: Hier werden neue Bücher des Verlages der Buchhandlung Bittner vorgestellt. Leider ist nicht sofort ersichtlich, ob die Bücher vorhanden sind oder ob man sie online kaufen kann.

Über uns: Artikel und andere Medien werden gezeigt, in denen die Buchhandlung Bittner lobend erwähnt wird. Der Titel des Reiters ist leider falsch gewählt, da man eher die Geschichte der Buchhandlung oder die Vorstellung des Teams erwartet.

Bildergalerie: Hier findet man Bilder von Veranstaltungen der Buchhandlung Bittner chronologisch gelistet. Diese Galerie ist beeindruckend und grandios. Sie spiegelt wider, was der Buchhandlung ihr Gesicht gibt: Literatur auf hohem Niveau. Sie lädt zum Anschauen und staunen ein. Hier war die ganze Klasse (Herr Cremer eingeschlossen) sehr fasziniert.

Mitarbeiter: Unter diesem Punkt werden alle Mitarbeiter der Buchhandlung vorgestellt. So kann sich der Kunde auch online ein Bild von den BuchhändlerInnen machen und eventuell zuordnen, von wem die Buchtipps kommen.

5Plus: Das Magazin 5Plus wird vorgestellt. Die Buchhandlung Klaus Bittner ist ein Mitbegründer dieses Magazins und hier wird darüber informiert, was das Magazin ausmacht, wie es entstanden ist und was für Inhalte thematisiert werden.

Online-Shop: Hier wird man zu dem externen White-Label-Shop von Libri geführt, um online einzukaufen.

## Shop-Bestellungen:

Bewertung: ★★★★★ (5/5)



Wir haben die Homepage, als wir sie im Unterricht vorgestellt haben, mit dem Blick eines Kunden betrachtet, der online ein Buch bestellen möchte. Schnell wurden wir direkt auf der Startseite der Homepage fündig. Ein großes, rotes Shop-Symbol führt den Kunden direkt von der Homepage zum externen Libri-Shop. Sobald man auf der Seite des Shops ist, merkt der Kunde, dass es eine andere Seite ist. Allerdings gibt es Wiedererkennungsmerkmale für den Kunden und er weiß, dass er auf einer von der Buchhandlung gestalteten Seite ist. Alle Individualisierungsmöglichkeiten, die dieser White-Label-Shop zulässt, wurden in angewendet – man findet auf der Startseite die persönlichen Empfehlungen der Bittner-Mitarbeiter – und das Corporate Design der Buchhandlung Bittner ist wiedererkennbar.

Die Bestellung eines Buches ist sehr leicht. Sobald man einen oder mehrere Titel gefunden und im Warenkorb abgelegt hat, kann man einen Button betätigen, der einen zum Wareneinkauf führt. Dort kann man die Bestellung verändern oder wie gewünscht abschließen. Nun werden die Daten des Kunden eingegeben und er kann sich aussuchen, ob die Ware nach Hause oder in die Buchhandlung geliefert werden soll.

Die online-Bezahlung ist auch ein positiver Punkt, da er die Bestellung für den Kunden vereinfacht. Nun wird der Kauf bestätigt und der Vorgang ist mit wenigen Klicks beendet. Der Ablauf des Online-Einkaufs ist leicht verständlich und auch für Kunden ohne Online-Kenntnisse nachvollziehbar. Leider wirkt der Online-Shop nicht ganz so strukturiert wie die Homepage, da man beispielsweise scrollen muss und die Reiter nicht ganz so stark individualisierbar sind. Dieser kleine negative Punkt lässt sich allerdings auf die Nutzung eines White-Label Shops zurückführen. Alles in allem wird der Kunde leicht und ohne Umwege zum Ziel geführt.

## Facebook

Bewertung: ★★★★★ (4/5)



Durch soziale Medien wie z.B. Facebook können Konsumenten mit Unternehmen interaktiv kommunizieren. Der Erfolg lässt sich nicht durch direkte Umsatzzahlen messen, sondern durch „Likes“ und Kommentare.

Auch die Buchhandlung Bittner hat eine Facebook-Seite, die professionell gestaltet wurde und von Facebook verifiziert ist. Facebook hat geprüft, dass es sich um eine authentische Seite des Unternehmens handelt. Der User kann sich also sicher sein: Alles, was hier geteilt wird, kommt von der Buchhandlung Bittner.

Als Titelbilder dienen das Logo im bekannten Bittner-Rot und ein Foto der Buchhandlung von innen. Der User sieht auf den ersten Blick, dass es sich um die Seite einer Buchhandlung handelt, ein Kunde von Bittner erkennt sofort die bekannten Merkmale wieder und weiß, dass er auf der richtigen Seite ist.

Unter „Infos“ sind Adresse, Telefonnummer, Web-Adresse und Öffnungszeiten aufgeführt. Der User wird „eingeladen“, auch außerhalb von Facebook mit der Buchhandlung in Kontakt zu treten, in den Laden zu kommen oder sich den Webauftritt anzusehen.

Die Beiträge sind aktuell und berichten über vergangene und anstehende Veranstaltungen. „Gefällt mir“-Angaben und Kommentare kommen von Nutzern mit Klarnamen. Das unterstreicht das Bild dieser seriösen und professionellen Seite.

Verwunderlich fanden wir, dass auf die Facebook-Seite im Internetauftritt der Buchhandlung kaum hingewiesen wird. Nur wenn man auf der Startseite nach unten scrollt, sieht man das kleine Facebook-Icon, unauffällig grau und nicht weiter hervorgehoben neben anderen Reitern im *Footer*. Natürlich kann es auch ein Statement sein, nicht wie jeder andere auf seine Seite aufmerksam machen zu wollen. Wenn man sich aber so viel Mühe macht und eine Seite bei Facebook so professionell und zeitintensiv aufbaut, sollte man sie ruhig deutlicher platzieren.

Unsere Tipps: Auf der Startseite wird das Facebook-Icon auffälliger, wenn man die Gestaltgesetze der Nähe und Ähnlichkeit außer Acht lässt und das Symbol größer und/oder farbiger von den anderen Punkten abgrenzt. Außerdem kann man nach jedem Veranstaltungshinweis auf der Homepage einen Link zur passenden Veranstaltung bei Facebook machen.

## **Fazit**

Letztes Jahr waren wir bei unseren Buchhandlungsbegehungen unter anderem zu Gast in der Buchhandlung Klaus Bittner und konnten uns persönlich ein Bild vom Inhaber,



dem Laden und der Unternehmensphilosophie machen. Nachdem wir nun auch die unterschiedlichen Online-Präsenzen der Buchhandlung analysiert haben, sind wir kein bisschen überrascht.

Der Kunde, der oft im Laden einkauft, erkennt die Buchhandlung sofort in ihrem Online-Auftritt wieder. Auch dort wird er professionell behandelt, findet persönliche Literaturtipps der Mitarbeiter und kann sich umfassend über Aktuelles und Vergangenes informieren.

Bittners Internetpräsenz ist für den neuen Internetnutzer übersichtlich, für den „alten Hasen“ ein gestalterischer Erfolg und für den literaturaffinen Wiederholungstäter eine individuelle Einrichtung, die sich klar von der Masse abhebt.

Zu guter Letzt bleibt uns nur übrig, ein großes Lob an Herrn Bittner für seinen hervorragenden Internetauftritt auszusprechen.

Aachen, der 12.06.2017

Julia Krygowski, Lara-Selena Hart, Jan-Karl Wilhelm und Robert Queins