



## WIRD ES IN 2025 NOCH MÖBELVER- KÄUFER GEBEN?

„Könnten Sie mal einen Tipp dazu abgeben, wie mein Arbeitsplatz als Möbelverkäufer im Jahre 2025 aussieht?“, schrieb mir neulich ein Leser.

### Hier also mein Blick in die Christallkugel des Wahrsagers.

Ich beziehe meine Prognose aus unserer Analyse des „Konzentrationsprozesses im deutschen Möbelhandel“: [bit.ly/moebelhandel-konzentration](https://bit.ly/moebelhandel-konzentration) der letzten Jahre und aus den Trends in den Bereichen *Konsumentenverhalten* und *technologische Entwicklungen*, die jeder wahrnehmen kann.

Um zu verstehen, wie sich die derzeitigen Entwicklungen am Markt auf den Arbeitsplatz eines Einrichtungsberaters/ Möbelverkäufers auswirken wird, müssen wir uns drei Faktoren anschauen, die ich auf den folgenden Seiten näher erklären werde.



*Verkäufer, die sich wie Roboter verhalten, werden demnächst durch Roboter ersetzt.*

Bild: Franck V. • [www.unsplash.com](https://www.unsplash.com)

# ZUKUNFT



# WIRD ES IN 2025 NOCH MÖBELVERKÄUFER GEBEN?

## DAS KONSUMENTENVERHALTEN DES TYPISCHEN MÖBELKUNDEN IM INFORMATIONENZEITALTER

Es wird geschätzt, dass in fünf Jahren über 80% des Verkaufsprozesses stattgefunden hat, bevor der Kunde das Möbelhaus betritt. Der Kunde wird den Laden in der Regel mit einem Termin und nach elektronischer Korrespondenz betreten. Er hat eine Vorauswahl digital (auf seinem Handy) oder analog (ausgedruckt) dabei und er stellt Fragen wie: *„Was sind die Vorteile von Modell X in Ledergruppe Y gegenüber...? Wie sieht das bei mir zu Hause aus? Und warum sollte ich gerade in Ihrem Möbelhaus kaufen?“*.

Einfach nur auf Besucher zu warten, denen man Möbel zeigen kann, ist ein Job, der vom Aussterben bedroht ist.

**Der größte Jobkiller für Einrichtungsberater stellt die von der Informationstechnologie getriebene Veränderung im Einkaufsverhalten dar.**

Es gibt mittlerweile 3-D-Brillen, die an Planungssoftware für hochwertige Bäder angeschlossen sind. Der Kunde bespricht mit dem Möbelverkäufer am Schreibtisch seine Vorstellungen und sein Budget und schickt diesem elektronisch sein 3-D vermessen Bad. Die Technologie für 3-D-Aufmaße wird in wenigen Jahren so billig und einfach werden, dass der Kunde einfach nur einen Messball im Raum hochwirft und dieser den kompletten Raum dreidimensional ausmisst. Der Planer plant und führt den

Kunden virtuell durch sein zukünftiges Bad. Die Darstellung verändert sich mit jedem Schritt und mit jeder Kopfbewegung des Kunden.

Diese Art der Beratung benötigt weder eine Ausstellung noch dutzende von Möbelverkäufern, die wartend darin rumstehen. Diese Technologie wird in den nächsten 2 – 5 Jahren für den Küchenverkauf Standard werden und dann auf das Vollsortiment überspringen.

**Ca. 80% des Einkaufsprozesses werden zukünftig vor Betreten des Möbelhauses stattfinden.**

Deshalb wird sich das Anforderungsprofil an Einrichtungsberater völlig ändern. Die wenigen dann noch verbleibenden Möbelverkäufer sind Kommunikationsexperten – und zwar elektronisch wie auch von Angesicht zu Angesicht.

Möbel zeigen und darüber etwas erzählen, gehört in fünf Jahren kaum noch zum Berufsbild. Da ein Großteil der Beratung und Planung zukünftig online stattfindet, sind auch die Zeiten des Wartens auf der Fläche vorbei. Die Kunden kommen mit Termin und sind vorinformiert.

Zur Zeit braucht der Möbelhandel nur so viele Verkäufer, weil die Besucher oft zeitlich gehäuft und wenig vorhersehbar ins Haus laufen. Dabei hat ein Möbelverkäufer pro Tag im Durchschnitt weniger als 2 Stunden einen Kunden vor sich. Der Rest der Zeit vergeht mit Warten und Nebentätigkeiten. Diese Ineffizienzen werden durch Auslagerung des Informationsprozesses ins Internet, bessere Planungsprogramme und Kunden, die vorwiegend auf Terminvereinbarung kommen, völlig verschwinden.



# WIRD ES IN 2025 NOCH MÖBELVERKÄUFER GEBEN?

## DER MARKANTEIL VON IKEA, ROLLER, POCO, BOSS & CO.

In Möbeldiscountern werden in Zukunft nur noch sehr wenige und niedrig qualifizierte Verkäufer gebraucht. Bei IKEA kann man heute schon seine Waren ohne jeden Verkäuferkontakt aussuchen, abholen und bezahlen. Das bedeutet, dass IKEA mit wesentlich weniger Einrichtungsberatern auskommt, als der klassische Möbelhandel.

Die Discounter werden sehr schnell ähnliche Systeme einführen. Denn einfach um ein Preisschild einzugeben und dem Kunden einen Abholschein auszudrucken, sind Menschen auf die Dauer zu teuer. „SB-Terminals“ und

„RFID-Chips“ an der Mitnahmeware werden zu einem menschenlosen oder menschenarmen Verkaufsprozess in diesen Formaten führen.

Da IKEA seinen Marktanteil bis zum Jahre 2025 auf 25 % ausbauen und damit *verdoppeln* will (und unserer Meinung nach weiter ausbauen wird) und die Discounter der Steinhoff/Lutz Gruppe (POCO, ROLLER), getrieben von ihren kapitalstarken Mutterfirmen, gnadenlos expandieren werden, werden klassische Möbelverkäufer in 40 – 50 % des Möbelhandels dann nicht mehr gebraucht.

*„Einfach nur auf Besucher zu warten,  
denen man Möbel zeigen kann,  
ist ein Job, der vom Aussterben bedroht ist.“*

*Thomas Witt*



Bild: Miguel Andrade • [www.unsplash.com](http://www.unsplash.com)

# WIRD ES IN 2025 NOCH MÖBELVERKÄUFER GEBEN?

## DER MARKTANTEIL DES INTERNET-VERTRIEBS AM MÖBELVERKAUF

Wie wird sich der direkte Internet-Vertrieb für Möbel entwickeln? Eine wichtige Frage für Möbelverkäufer, denn hier werden überhaupt keine klassischen Einrichtungsberater mehr gebraucht.

**Durch den Internet-Handel sehe ich allerdings das geringste Problem für die direkte Verdrängung von Umsatz und Arbeitsplätzen.**

Das Internet jagt dem stationären Handel zur Zeit weniger Umsatz als vielmehr Marge ab, indem es Möbelverkäufern (und ihren Chefs) wahnsinnige Angst macht und diese in Schockstarre fallen lässt. Wenn ein Kunde das Möbelhaus mit einem Internet-Angebot betritt, bekommt der damit konfrontierte Möbelverkäufer entweder so schlechte Laune, dass er den Kunden einfach vergrault oder er bekommt so einen Schreck, dass er den Preis stumpf unterbietet, was in den meisten Fällen gar nicht nötig ist.

Meiner Meinung nach wird der Anteil des Internet-Vertriebs am Möbelverkauf gar nicht so stark wachsen wie viele stationäre Möbelhändler befürchten. Selbst im Buchhandel, dessen Produkt sich wesentlich besser für den Vertrieb im Internet eignet als Möbel, hat dieser Vertriebsweg nur einen Marktanteil von 28 %.

Die einzigen stationären Möbelhändler, die bis zum Jahre 2025 in signifikantem Maße über das Internet verkaufen werden, sind IKEA, die Lutz-Gruppe und die großen Discounter-Ketten. Denn diese haben die bundesweite

Lagerlogistik und einfache, zum Teil flachverpackte und gelagerte Ware, die für ein profitables Internet-Geschäft wichtig ist. Der ganze Rest des stationären Möbelhandels, einschließlich der regionalen Boliden wie Segmüller und Co. werden sich mit einem blauen Auge aus dem direkten Internet-Vertrieb zurückziehen.

**Über das Internet und die Sozialen Medien werben, kommunizieren, sich positionieren, informieren und beraten, muss aber in Zukunft auch das kleinste Möbelhaus.**

### Wie groß wird der Umsatzanteil des Internets am Möbelhandel bis zum Jahre 2025 denn sein?

IKEA will bis zum Jahre 2025 nur rund 10 % seines Umsatzes über das Internet abwickeln. Dabei sehen sowohl die Chefs wie auch die nicht umsatzabhängig bezahlten Verkäufer das Thema „Multi-Channel“ völlig entspannt und wertfrei. Neben IKEA wird es vermutlich in jeder Kategorie (Sofas und Sessel, Schwebestürenschränke, Boxspringbetten, etc.) einen Warengruppenspezialisten geben.



# WIRD ES IN 2025 NOCH MÖBELVERKÄUFER GEBEN?

## WAS IST ALSO MEINE ZUKUNFTSVISION IN 2025 FÜR MÖBELVERKÄUFER?

Es wird auch in Zukunft noch Möbelverkäufer geben, es werden aber:

- weniger als die Hälfte sein und
- sie werden andere Dinge tun als jetzt.

Auf Kunden warten, bei Bedarf Möbel zeigen und dazu etwas erzählen ist eine Aufgabe, die zukünftig das Internet übernehmen wird. Wie in dem hervorragenden kleinen Film „Wird es in 15 Jahren noch Verkäufer geben?“ [bit.ly/Möbelverkäufer-Zukunft](https://bit.ly/Möbelverkäufer-Zukunft) beziehen Möbelverkäufer ihre Existenzberechtigung im nächsten Jahrzehnt

vor allem aus extrem ausgeprägten menschlichen Fähigkeiten und nicht mehr durch Warenwissen. Das mechanistische „Kann ich Ihnen helfen?“, „Leder oder Stoff?“, „Kombination oder Ecklösung?“, „Ich zeige Ihnen mal etwas.“ ist in Zukunft nicht mehr gefragt.

Der Film endet mit den Worten „Wenn Sie sich wie eine Maschine verhalten, werden Sie auch durch eine ersetzt.“. Das glaube ich auch. Soweit meine Prognose, die natürlich überhaupt nicht stimmen muss. Sicher ist nur eins: Bis zum Jahre 2025 wird sich der Möbelhandel dramatisch verändern.

*„Möbelverkäufer werden in Zukunft ihre Existenzberechtigung nicht mehr aus dem Warenwissen, sondern aus extrem ausgeprägten menschlichen und kommunikativen Fähigkeiten beziehen.“*

*Thomas Witt*



Bild: Danielle Macinnes • [www.unsplash.com](http://www.unsplash.com)

# ZUKUNFT

## WIRD ES IN 2025 NOCH MÖBELVERKÄUFER GEBEN?

Wir, die Firma Thomas Witt Consulting, wissen auch nicht besser, wohin die Trends laufen werden. Aber wir sind gut darin, die richtigen Fragen zu stellen und kreative, offene und produktive Diskussionen anzustoßen. Das ist eine unserer Kernkompetenzen.

Wir organisieren das „*Visionenforum Möbelhandel 2025*“ [bit.ly/Visionenforum](https://bit.ly/Visionenforum), auf dem Sie sich vernetzen und zum Wandel in unserer Branche austauschen können. Dazu eingeladen sind Möbelhändler, Geschäftsführer und leitende Mitarbeiter von Möbelhäusern und Möbelherstellern sowie Dienstleister für den Möbelhandel.

Bevorzugt berücksichtigt werden natürlich unsere Kunden und ehemaligen Kunden. Aber jeder Möbelhändler, egal welcher Größe und von welchem Verband, ist aufgefordert mitzudiskutieren.

Registrieren Sie sich [bit.ly/Visionenforum](https://bit.ly/Visionenforum) jetzt unverbindlich!

Sie wollen sich und Ihre Mannschaft für den bereits stattfindenden Wandel in unserer Branche wappnen und dafür bestmöglich aufgestellt sein? Dann melden Sie sich zu unserem Online-Video-Verkaufskurs an!



**ONLINE-VIDEO-VERKAUFKURS**

Unser kostenloses Trainingsprogramm für Möbelverkäufer

Jetzt anmelden!

[www.thomaswittconsulting.de/onlinekurs](https://www.thomaswittconsulting.de/onlinekurs)

Dieser Artikel ist Bestandteil von „*Die Verkaufsmaschine*“ [www.thomaswittconsulting.de/verkaufssteuerer](https://www.thomaswittconsulting.de/verkaufssteuerer) – dem Blog von Thomas Witt Consulting. Kostenfreie Tipps und Verkaufswerkzeuge für den Möbelhandel – Nur für ehrgeizige und motivierte Möbelverkäufer und deren Führungskräfte.



Meine Leidenschaft ist, menschliches Verhalten zu verstehen und zu beeinflussen, um positive Entwicklungen zu bewirken. „Man kann Menschen nur bewegen, wenn man sie versteht“, ist mein Motto.

Und wie wir alle wissen, gibt es viel zu tun. **Sprechen Sie mich an!**

**THOMAS WITT**  
CONSULTING GmbH

Thomas Witt Consulting GmbH

Hanauer Straße 10 · 61118 Bad Vilbel · Telefon: 06101 / 995 31 44  
witt@thomaswittconsulting.de · [www.thomaswittconsulting.de](https://www.thomaswittconsulting.de)