

Wie Technologie das Lagern verändert

ExtraPlatz über modernes Marketing und moderne Technologie für Self-Storage.

Marketing

Search Engine Marketing & Social Media Marketing

Smartphones sind voll angekommen. Konsumenten suchen Produkte am Computer und verstärkt am Telefon. Ende 2015 hatten 80 % der US-Amerikaner ein Smartphone, 2016 schon 88 %¹ - steigender Trend. Beliebteste App auf den Telefonen ist Facebook, gefolgt von Google.

Das Marketing folgt diesem Trend: Längst holt man die Kunden über die Google-Suche und Facebook ab. Hier kann man zwei Strategien verfolgen: Kurzfristig Kunden gewinnen durch bezahlte Werbung, oder in Inhalte investieren, die länger brauchen, bis sie Kunden bringen, aber, wenn sie mal existieren, keine laufenden Kosten verursachen.

Egal, welchen Weg man wählt: Wichtig ist die Botschaft an den Kunden. Wenige wissen, dass sie ein Lager brauchen - viele haben einfach einen Wunsch: Endlich ein Surfboard kaufen, damit man wieder oft ans Meer fährt. Oder Platz in der Wohnung schaffen, damit man Raum für das Babybett hat, um eine Familie gründen zu können.

Postings auf Facebook oder Artikel im eigenen Blog sollten immer auf die Wünsche des Kunden eingehen. Und als Lösung das Self-Storage präsentieren. So bleibt es im Hinterkopf. Die Strategie geht auf: Der zieht der Content die User von selbst an - und sorgt für einen regelmäßigen Strom an Interessenten.

User Experience

User Experience ist die Erfahrung, die ein Benutzer bei der Verwendung eines Produkts hat - Website, App, das Lager selbst, sind alles Teile davon.

Schon jetzt entscheidet User Experience, ob ein Produkt Erfolg hat, oder nicht. Apple, Google und andere Technologie-Unternehmen haben den Konsumenten hohe Standards anezogen, die sie überall erwarten - und die Messlatte wird jetzt auch an Self-Storage angelegt. Können Sie sich besser präsentieren, als ihr Konkurrent? Das könnte entscheidend sein!

Der Schlüssel dabei ist Konzentration auf das Wesentliche: Heutzutage lesen Benutzer nur Überschriften, haben wenig Zeit - und keine Geduld mit Produkten, die man nicht sofort versteht. Versetzen sie sich in ihren Kunden und überlegen sie: Was will er? Schnell buchen? Dann machen sie es ihm möglichst einfach. Er hat Fragen? Dann platzieren sie

¹ <http://www.nielsen.com/us/en/insights/news/2016/millennials-are-top-smartphone-users.html>

FAQs so, dass sie sofort gesehen werden. Die Kunst hier ist Reduktion: Kommt Ihre Website mit halb soviel Text und Links aus? Können wir die Vermietung von Self-Storage-Abteilungen vereinfachen? Versuchen Sie es!

Online Support

Auch beim Support macht die Technologie keinen Halt.

Konsumenten klicken sich nicht erst gerne durch die Website - sie sprechen lieber mit einem Menschen. Wer die Abschlussrate im Verkauf erhöhen will, platziert auf der Website einen Chat. Hier sind die eigenen Support-Mitarbeiter erreichbar, wann man es will - sogar rund um die Uhr. Anfragen von Kunden werden sofort beantwortet.

“Aber spätestens für die Besichtigung des Lagers brauchen wir einen Mitarbeiter vor Ort“ denken sie jetzt - stimmt das? Nicht mehr ganz! Kennen Sie Google Street View? Hier können sie ganze Städte von der Straße aus in einer 360°-Ansicht im Internet betrachten. Und das gibt es jetzt auch für Geschäfte. Mit Google Business View können sie eine 360°-Tour ihres Self-Storage erstellen lassen. Kunden gehen so auf eine virtuelle Tour durch ihren Standort und betreten Räume um ein Gefühl für das Lager zu bekommen. Das beste daran? Die Tour nimmt man einmal auf und kann sie dann auf der eigenen Website platzieren - das reduziert die Anzahl an persönlichen Touren massiv.

Kombinieren sie moderne Support-Möglichkeiten - und nutzen sie die Zeit ihrer Mitarbeiter besser, die mit weniger Arbeit vor Ort gleichzeitig mehr Standorte betreuen können.

Technologie

Smart Locks

Spätestens beim Betreten muss aber jemand vor Ort sein? Falsch! Mit Smart Locks automatisieren sie sogar den Zutritt - und geben dem Benutzer vollautomatisch Zutritt zu Ihrem Storage. Das Schweizer Self-Storage ExtraPlatz in der Nähe von Zürich macht vor, wie es geht: Der Kunde bucht online, und öffnet mit der App. Der Schlüssel ist sofort da und kann mit Freunden und Familie geteilt werden - sehr komfortabel.

Kunden wollen heute alles sofort. Da passen Smart Locks genau dazu. Und nicht nur, dass Kunden es schätzen - die Betreiber können so Personalkosten stark reduzieren. Statt einen Standort dauerhaft mit einem Betreuer auszustatten, wird mit Online-Support und Smart Locks so viel Zeit frei, dass ein Manager mehrere Self-Storage-Anlagen gleichzeitig betreuen kann.

Vision

Das Internet gibt es seit 20 Jahren, Smartphones seit 10 Jahr - und wir haben unseres erst kürzer. Überlegen Sie, wie in wenigen Jahren Smartphones völlig verändert haben, wie wir mit anderen Menschen reden und unsere Produkte verkaufen. Startups krempeln alle Branchen um - und sind jetzt im Self-Storage voll angekommen.

Das Self-Storage von morgen ist aber nicht nur Lagerraum ums Eck: Immer mehr Startups arbeiten an Problemen in Logistik und Transport. Das Self-Storage wird zum temporären Zwischenlager, das von Kurieren, Frächtern und anderen Unternehmen in der Transportbranche, die Self-Storage automatisch und auf Abruf buchen, nutzen, und freigeben - für kurze Zeit, zu hohen Mieten. Self-Storage wird nicht weg gehen - es bleibt und spielt in der Zukunft eine noch größere Rolle in der öffentlichen Infrastruktur.

Wir sind am Anfang einer Entwicklung. Die Self-Storage-Industrie nimmt Fahrt auf, in 10 Jahren werden wir nicht wieder erkennen, wie sich die Branche verändert hat - und sehen, wer rechtzeitig in richtige Technologie investiert.

Die Zukunft beginnt heute schon - wer jetzt Maßnahmen setzt, hebt sich von den Mitbewerbern ab - mit mehr Komfort für die Kunden und geringeren Kosten im Betrieb: Mit modernem Marketing, Support und Smart Locks für Ihr Self-Storage.