



Aktuelles Interview

»Selbstbedienung überfordert Kunden«

»Ohne Beratung geht es nicht«, sagt DiTech-Gründer Damian Izdebski. Den PC nur nach dem Aussehen und Preis zu kaufen, wäre wie ein Auto wegen seiner Farbe auszusuchen, sagt er im KTZ-Interview.

Daniela Gross

KTZ: Sie sind sehr stark im Online-Verkauf. Brauchen wir heutzutage noch Beratung?

Damian Izdebski: Ohne Beratung geht es nicht. Die PC-Branche erfindet sich alle sechs Monate neu. Der Kunde hat den Überblick nicht mehr. Die Kunden können nicht die technischen Details kennen – das hat sie nicht zu interessieren. Es ist falsch, einen Computer, ein Notebook in der Selbstbedienung zu kaufen. Wenn Sie in einem Elektromarkt voller Notebooks stehen, gibt es zwei Kriterien, nach denen die meisten Kunden ihre Geräte auswählen würden: Das Aus-

sehen und der Preis. Das ist genauso, als wenn man sich ein Auto nach der Farbe aussucht. Der Kunde kann uns erzählen, welche Visionen er hat, was er mit seinem Gerät machen will und wir finden dann das richtige für ihn.

Sind die Kunden also nicht Technik-Affin?

Izdebski: Der Anteil der IT-Enthusiasten ist klein. Die meisten Kunden nutzen die Möglichkeit eines Gespräches. Denn eines hat sich massiv geändert: Es gibt heute nicht mehr die Einteilung teurer und billiger PC. Es heißt: Welcher ist richtig und welcher ist falsch für mich.

»Jeder Fünfte reserviert seinen Artikel online und holt ihn dann im Geschäft ab.«

Damian Izdebski
DiTech-Gründer

Der Standort Villach wird zwei Jahre. Zeit für ein Resümee: Sind die Kärntner Kunden anders?

Izdebski: Ja, sie kaufen weniger im Onlineshop. 11,8 Prozent der Käufe werden online gemacht. Im Burgenland sind es etwa 57,3 Prozent.

Wie hoch ist der Online-Anteil insgesamt?

Izdebski: 38 Prozent. Wobei Jeder Fünfte reserviert seinen Artikel online und holt ihn dann im Geschäft ab. Die Kunden suchen doch noch die Beratung.

Und auch die Sicherheit, beraten zu werden – in ihren Filialen kommt einem der Berater ja nicht aus.

Izdebski: Genau. Rund ein Drittel unserer Geschäftsflächen ist für die Beratung reserviert. Der Verkäufer kann Ihnen also nicht weglaufen. Sei es, ob sie eine Tintenpatrone oder ein Notebook kaufen wollen. Gerade im IT-Segment ist es von Vorteil, dass man bei uns sein Gerät in normaler Sprache erklärt bekommen – nicht in IT-Deutsch. Das ist die Zukunft des PC-Handels. Selbstbedienung überfordert noch.



Aus seinem Zwei-Personen-Startup wurden 16 Standorte: Damian Izdebskis »DiTech« verkauft rund 51.000 PCs pro Jahr.