

Der Club wird Sortimenter

Im September vergangenen Jahres setzte der **Bertelsmann Club** mit einer neuen Marketing-Kampagne alles auf eine Karte: Ein letztmaliger Versuch, den maroden Buchclub auf schwarze Zahlen zu trimmen? Bestandteil der neuen Strategie: Der neu eingerichtete **Bücher-Bestellservice (bbs)**.

Seit Jahresbeginn haben Club-Kunden nun Zugriff auf 450 000 deutsch- und englischsprachige Titel aus dem regulären Buchhandelsangebot. Für die Sortimenter könnte das einen weiteren Verlust von Marktanteilen bedeuten, für den Club soll die neue Service-Leistung zur Runderneuerung des Angebots beitragen.

Denn die bisherigen Club-Vorteile scheinen den Mitgliedern nicht mehr auszureichen. „Anstatt unsere Mitglieder an den nächsten Buchhändler zu verweisen, bieten wir diesen Service jetzt selber an“, erläutert Club-Sprecher **Rocco Thiede** die Erweiterung der Angebotspalette.

Eine Marketingstrategie, die nicht nur den Mitgliedern dienen soll, sondern auch dem defizitären Buchclub (operativer Verlust im ersten Halbjahr 2003: 17 Mio Euro). Der Club wird in Zusammenarbeit mit bbs-Vertriebspartner **KNO/KV** von den üblichen Rabatten profitieren, die ihm vom Barsortiment wie jedem anderen Kunden auch eingeräumt werden. Bisher bestreiten die Ostwestfalen etwa 8% ihres gesamten Umsatzes über das Internet, die Seite zählt pro Monat durchschnittlich 1,5 Mio Visits.

Mitglieder durch verstärkten Service binden

Den Mitgliedern des Buchclubs bietet die neue Bestellmöglichkeit in jedem Fall mehr Service durch größere Auswahl. Die Abwicklung ist allerdings kompliziert, da die Bücher aus verschiedenen Lagern kommen: Bei der Bestellung eines bbs-Titels und eines Club-Titels erhält der Kunde zwei Päckchen – eines vom Barsortiment **KNO/KV**, das andere von der **VVA**. Die übliche Versandkostenpauschale des Clubs muss er allerdings nur einmal bezahlen. Bestellen Mitglieder nur bbs-Titel, werden für den Versand die Kosten berechnet, die auch bei der Bestellung von Titeln aus dem Club-Programm anfallen.

Das Ordern von Titeln aus dem allgemeinen Buchhandelsangebot ist zunächst nur per Internet oder Telefon möglich, in den Club-Filialen noch nicht. Die Club-Center fungieren allerdings als Abholstellen für bestellte Bücher, die dann versandkostenfrei bleiben.