

Flügger først med netthandel

Flügger lanserer i disse dager en verdensnyhet: en ny salgskanal på Internet for maling, tapet og tilbehør. Forbrukeren kan velge å få varene sendt til døren på alle adresser i Fastlands-Norge, eller å selv hente dem i nærmeste Flügger-butikk.

Av Chera Westman/ifi.no, ifi.no



- Dette er en like stor revolusjon som da Multicolor-maskinen kom! Husk at malingbransjen er svært tradisjonell, sier Frank Utheim, salgssjef i Flügger AS.

Sammen med kollega Vegard Svenningsen har han akkurat demonstrert selskapets nyåpnede nettbutikk som selger maling, tapeter og tilbehør til forbrukere over hele fastlands-Norge.

- Vi er stolt over å være den første malingprodusenten i verden som har denne typen salgskanal. Flere kjeder og enkeltstående butikker selger et utvalg av malingrelaterte produkter på nett, men ingen produsenter har åpnet en slik salgskanal, sier han.

Store deler av sortimentet ligger for salg i nettbutikken. Maling, lakk og lim, tapeter, pensler, beskyttelsesplast, sparkel og alt hva forbruker ellers måtte trenge finnes der - enkelt og lett tilgjengelig.

App til iPhone

- Om vi skal være realistiske tror vi ikke forbrukervanene endres over natten, og dette er en langsiktig satsing for Flügger, sier Frank Utheim.

- Til å begynne med er nok de mest egnede produktene tapeter og fargeprøver, legger kjedekoordinator Vegard Svenningsen til.
- I tillegg til e-butikken har Flügger utviklet en applikasjon, App, til iPhone med flere smarte funksjoner.
- Du kan blant annet ta et bilde av en farge du liker med mobilkameraet og finne ut hvilken farge som ligger nærmest i vår 900-fargersvifte. Deretter kan du ved hjelp av GPS-en finne frem til nærmeste Flügger-butikk, sier han.

Tilbehør i egen liste

Nettbutikken er enkel å navigere i, og når kunden velger et malingprodukt eller et tapet, oppdateres en tilbehørsliste med anbefalt rengjøringsmiddel, kluter, pensler med mer, som med et enkelt klikk legges ned i den virtuelle handlevognen.

- Kunden kan siden velge å få alt levert hjem til døren i løpet av 2-3 dager, eller selv å hente varene hos nærmeste Flügger-butikk eller hos en av våre forhandlere, sier Frank Utheim.
- Ved å hente selv i butikk får kunden en siste sjekk på at han ikke har glemt noe viktig, og kan sikre seg noen siste gode tips og anbefalinger uten å måtte stå og vente på blandemaskinen, eller på at betjeningen skal finne frem det som trengs.

Levering hjem til døren kan på sin side være bra for dem som har lang vei til butikken, dårlig med tid, som ikke har tilgang til bil eller som ikke kan bære tunge malingspann selv.

- Fraktprisen er heller ikke avskrekkende. Ved handel for over 1.000 kroner, koster frakten bare 29 kroner, uansett hvor du bor. Ved mindre innkjøp koster frakten 59 kroner. Henter kunden hos Flügger er det gratis, sier Frank Uheim.

Alle ordrer går til Danmark, der det er opprettet et eget kundesenter som svarer på spørsmål og distribuerer varene.

Business-to-Business

Nettbutikken inneholder også tips, gode råd, anbefalinger og trinn-for-trinn-anvisninger som både kan leses på nett og skrives ut for å ha dem for hånden ved oppussingsarbeidet.

- Vi må være like gode til å veilede kundene i denne nye salgskanalen, som det vi er i butikkene, sier Frank Utheim. Internett gjør også at kundene enkelt kan finne ut av ting og forberede seg i forkant av handlesituasjonen. Og hos Flügger har de registrert at kundene er mye mer oppdatert og at det krever mye mer kunnskap hos de butikkansatte.
- For malingbransjen representerer dette noe helt nytt. Måten vi selger på og kommuniserer med kundene har ikke forandret seg stort på mange år, sier han.

Forbrukerne i Danmark og Sverige har allerede fått testet ut nettløsningen. Og Frank Utheim har stor tro på de norske forbrukernes vilje til å kjøpe maling og tapet på nett:

- Nordmenn har generelt sett omfavnet netthandelen i større grad enn dansker og svensker. Vi er raske til å få tatt i bruk nye ting og har nok kommet over skepsisen mot netthandel mer, så lenge det er en

seriøs merkevareleverandør bak.

- I fremtiden ser vi også at dette kan bli brukt Business-to-Business. Maleren kan stå på byggeplassen og bestille varer direkte. Arkitekter kan prøvetapetsere eller prøvemale rom, og foreskrive farger og tapeter ut fra nettløsningene, avslutter Frank Utheim.

Flugger.no, E-butikk

Layouten i nettbutikken er enkel og lett å orientere seg i. Flere veier leder frem til kjøp av riktig produkt. Når kunden har valgt et produkt, åpnes en liste over aktuelle tilbehør som Flügger foreslår at kunden bruker. Med et enkelt klikk legges ønsket tilbehør i handlevognen. Den som angrer seg kan like enkelt fjerne produkter.

Siden inneholder også gjør-det-selv-anvisninger, som utover å vise fremgangs-måten også anbefaler egnede produkter, med en direkte kobling til handlekurven. Anvisningene kan også skrives ut og brukes ved selve utførelsen.

Den som er usikker på kuløren eller tapetet, kan bestille fargekart, maling for opp-strøkstest og tapetprøver via nettbutikken. Fargeprøver sendes tre og tre i en liten eske sammen med en pensel for prøveoppstrøk. Flügger selger prøvemaling fra alle Flüggers fargekart, samt fra 900-fargersviften.

I nettbutikken er det også mulig å prøvefargelegge egen bolig. Under menyen Lek med farger kan kunden laste opp et eget bilde som siden fargelegges etter eget hode ved hjelp av produktene i butikken. Flügger-selskapet Fiona Walldesign har på sine nettsider en flott tapetvelger som etter hvert skal kobles til nettbutikken for enklere valg av tapeter.

I nettbutikken finnes også mulighet for å stille spørsmål til kundeservice over telefon eller e-post. Det finnes også en utførlig FAQ-avdeling med svar på de vanligste spørsmålene.

Etter handelen kan kunden velge å få varene sendt hjem til døren, eller selv hente dem i en Flügger-butikk.

Mer informasjon

www.flugger.no