

LOOKENTOR

Inhouse-Agentur

Telefon: +49 (0) 591/ 901145- 60

Fax: +49 (0) 591/ 901145- 90

Email: j.heuer@klaas-management.de

Internet: www.lookentor.de

Unser Zeichen: he

Lingen, 03.05.2017

LOOKENTOR Pressemitteilung (5.416 Zeichen inkl. Leerzeichen)

10 Jahre LOOKENTOR – Qualitative Erlebnis Marktforschung!

Ein intensiver Wettbewerb, die Komplexität des Handels, insbesondere des Online-Handels, zwingen den stationären Einzelhandel sowie Einkaufszentren dazu, sich immer wieder neu zu erfinden.

Das LOOKENTOR feiert in diesem Jahr sein 10-jähriges Jubiläum – dies nimmt das Management der Mall zum Anlass, die Marke LOOKENTOR in allen Bereichen neu, kritisch und objektiv zu bewerten, um für jetzt und die Zukunft gut aufgestellt zu sein. Mit dem Ziel den Besuchern weiterhin und dauerhaft ein schönes Shopping-Erlebnis zu bereiten - an einem Ort zum Wohlfühlen. Daher wurden die Besucher des LOOKENTORs auch aktiv in die Erlebnis Marktforschung eingebunden.

Die Klaas Management GmbH & Co. KG fungiert als Betreiber des LOOKENTORs in Lingen. Anne Klaas, Geschäftsführerin der Management Gesellschaft in Familienbesitz, erklärt: „Eine Mall ist nicht nur ein Ort zum Einkaufen, vielmehr sollte es auch ein Ort mit Treffpunktcharakter sein - um alleine, mit Freunden oder Familie etwas erleben und eine schöne Zeit zu verbringen. Bis Oktober 2017 wird es noch viele Entwicklungen und Veränderungen in der Mall geben, bei denen wir den Kunden und Besucher des LOOKENTORs in den Fokus rücken, um die Bedürfnisse und Wünsche dieser neu zu bewerten. Hierbei geht es nicht nur um den Mieter- und Branchen-Mix, vielmehr um Komfort, Wohlbefinden und einen angenehmen Aufenthalt im LOOKENTOR von der Ankunft bis zur Abreise.“

Qualitative Erlebnis Marktforschung – der Besucher im Mittelpunkt

Um die Erfahrungen und die Bedürfnisse der Kunden rund um die Lingener Einkaufsmall jetzt und in der Zukunft besser zu verstehen, hat in den vergangenen Wochen eine aufwendige People Research Analyse im LOOKENTOR stattgefunden. Hierbei steht vor allem die Meinung der Besucher im Vordergrund.

Nach einem Kick-Off-Meeting wurde zunächst eine Trendanalyse und statistische Auswertung durchgeführt, woraus sich spezifische Zielgruppen für das LOOKENTOR abgeleitet haben. Der zweite Schritt beinhaltete qualitative Interviews innerhalb der definierten Zielgruppen. Dabei wurden die Erfahrungen von Besuchern, die eher selten in der Mall unterwegs sind bewertet, als auch die von Personen mit einer hohen Besuchsfrequenz. Die Interviews fanden sowohl direkt in der Ladenstraße statt, als auch bei einigen Personen zu Hause - außerhalb des Kontextes der Mall „Bei dem People Research Projekt ging es um eine qualitative Erlebnis Marktforschung. Wir wollten einen

LOOKENTOR

Einblick in die unterschiedlichen Zielgruppen sowie deren Bedürfnisse gewinnen, um entsprechende Handlungsfelder abzuleiten. Hierbei wird die komplette Reise des Besuchers durch das LOOKENTOR und die damit zusammenhängende Erfahrungen - positive wie auch negative - bewertet. Der sogenannte Experience Impact Flow. Von der Erwartung bis zur Erinnerung“, erklärt Thomas Schaper Experience Design Consultant des LOOKENTORS. „Unter den Handlungsfeldern werden Aspekte wie das Shop- und Gastronomie-Angebot, die Atmosphäre, der Service sowie die Events und Kommunikation behandelt und zudem bewertet, welchen Einfluss diese auf das gesamte Shopperlebnis haben.

Bürger aus Lingen und Umgebung sehr engagiert

Im dritten Schritt wurden die Ergebnisse aus den Interviews in einer Feedbackrunde mit anderen Teilnehmern bewertet und daraus Ideen und neue Ansätze innerhalb eines halbtägigen Workshops entwickelt.

„Die Teilnehmer waren sehr interessiert und engagiert“, freut sich Centermanager Andreas Bartelt, „ jeder war aufgefordert frei und ungezwungen seine Meinung zu äußern und konnte so Gedanken und Ansätze im Team weiterentwickeln. Die Workshop-Teilnehmer haben aktiv an neuen Leitimpulsen für das LOOKENTOR mitwirken können. Als Aufwandsentschädigung konnten sich alle am Ende der Studie noch über einen LOOKENTOR Gutschein freuen.“

„Aus dem Projekt kristallisierten sich einige Handlungsfelder heraus, die nun bewertet, weiterentwickelt und nach Möglichkeit auch umgesetzt werden“, ergänzt Bartelt.

„Einige Teilaspekte waren uns bereits klar, diese wurden uns nun fundiert bestätigt, andere Erkenntnisse sind dazugekommen.“

Die Kunst wird es nun sein, die Ideenansätze richtig umzusetzen und vor allem weiterzuentwickeln. Henry Ford hat schon einst gesagt: Hätte man die Leute gefragt, was sie sich wünschen, hätten Sie geantwortet - Ein schnelleres Pferd.

LOOKENTOR ist in Lingen etabliert

Insgesamt wurde deutlich, dass das LOOKENTOR in Lingen ein etablierter Bestandteil der Innenstadt ist, mit Events, die für viel Abwechslung und neuen Impulsen sorgt.

Verbesserungswünsche wurden im Bereich des Gastronomieangebots deutlich, hier ist noch mehr Vielfalt gefordert. Sitzplätze mit USB-Ladestation, um bei einem gemütlichen Mittagessen oder Kaffee in einer belebten Atmosphäre kreativ arbeiten zu können oder größere Tische, um mit der ganzen Familie das Gastronomieangebot zu genießen.

Auch die Wegeleitung innerhalb des Centers, insbesondere für Besucher aus dem Ferneinzugsgebiet, muss auffälliger gestaltet werden. Derzeit wird an einem neuen Corporate Design gearbeitet, welches auch in die Architektur sowie in die Wegeleitung zur besseren Orientierung einfließen soll.

Nach den erfolgreich abgeschlossenen Umbauten feiert das Centermanagement des LOOKENTORS am 30.09.2017 das 10-Jährige Jubiläum - gemeinsam mit Besuchern, Kunden und Mietpartnern. Geplant sind eine große Party, ein spektakuläres Feuerwerk sowie attraktive Angebote seitens der Mietpartner.