

Case Study Konsumgüter

Les Ambassadeurs

Les Ambassadeurs SA

Uhren – Bijouterie

Bahnhofstrasse 64 8001 Zürich





Les Ambassadeurs

- Firmenportrait:
 - Die Firma Les Ambassadeurs SA wurde 1964 gegründet und eröffnete ihre erste Filiale in Genf an der rue du Rhône. Eine zweite Filiale ist 1971 an der Zürcher Bahnhofstrasse entstanden und darauf 1979 ein Geschäft an der Palace Galerie in St. Moritz und 1983 an der via Nassa in Lugano.
- Produktbeschreibung:
 - Unsere Philosophie - *the leading house for leading names* - ist das tragende Element der Unternehmensgruppe. Wir konzentrieren uns vornehmlich auf den Verkauf hochwertiger Marken in den Bereichen Uhren, Bijouterie und Accessoires.

Les Ambassadeurs

- Markenvertretungen:
 - Audemars Piguet, Breguet, Blancpain, Breitling, Cartier, Chaumet, Corum, Ebel, Girard Perregaux, IWC, Jaeger-Le Coultre, Frank Muller, Omega, Ulysse Nardin, Vacheron Constantin Meister, Pomellato, Schoeffel, Wellendorf
- ... Aus den News (<http://www.conceptdesign.ch>)
 - „...Hochwertigen Schmuck bieten aber auch die Firmen Gübelin, Bucherer, Juwelier Gut und **Les Ambassadeurs**. Gübelin hat sich in den letzten Jahren mehr und mehr auf Diamanten konzentriert. Bucherer hält das ganz breite Sortiment in allen Preislagen auf mehreren Stockwerken bereit, während sich **Les Ambassadeurs** als Vertreter internationaler Uhren- und Schmuckmarken etabliert hat. Juwelier Gut hingegen hat den Mut, modernes Schmuckschaffen verschiedenster Künstler an der Bahnhofstrasse zu präsentieren. Die großen internationalen Marken sind mit Cartier, Bulgari und Tiffany vertreten. Antikschmuck findet man bei La Serlas, Harry Hofmann und Lähm (In Gassen).“

Les Ambassadeurs

- Kunden
 - Diese Kunden sind typisch für Zürich.
 - Banken, Versicherungen und internationale Großfirmen ziehen Geschäftstouristen aus aller Welt an die Limmat.
 - Auch sonst sind Zürichs Besucher überwiegend Einzeltouristen, der Massentourismus hingegen strömt vom Flughafen Kloten in Busladungen direkt nach Luzern oder Interlaken.
 - Diskretion, Kontinuität und Sicherheit sind das Fundament von Zürichs Erfolg auf dem internationalen Finanzparkett. Hohe Qualität und umfassender Service das Rezept der Zürcher Einzelhändler.

Les Ambassadeurs

- Kunden (Zitat aus Goldschmiede Zeitung 1998)
 - Um den Kunden und den Markt in Zürich zu charakterisieren, bleiben deshalb nur einige qualitative Merkmale. In Gesprächen mit Juwelieren und Goldschmieden ergaben sich einige, wiederkehrende Merkmale, die typisch zu sein scheinen für Zürichs Schmuckkunden.
 - Sie sind anspruchsvoll, qualitätsbewusst und setzen sich intensiv mit Schmuck auseinander.
 - Sie suchen das Besondere und Individuelle, lassen auch gerne Schmuck anfertigen.
 - Der bevorzugte Stil ist von Understatement und moderner Zeitlosigkeit geprägt. Zürichs Kunden sind treu, manchmal schon in der dritten Generation mit dem gleichen Geschäft verbunden.
 - Sie sind überall auf dieser Welt zu Hause, nicht nur in Zürich. Schmuck wird überwiegend zu klassischen Geschenkdaten wie Hochzeits- und Geburtstagen sowie an Weihnachten verschenkt.

Les Ambassadeurs

- Aufgabenstellung
 - Das WAS:
Definieren Sie die Anforderungen an ein CRM
 - Welche Informationen wollen Sie erfassen?
 - Wie garantieren Sie die Aktualität der Informationen?
 - Wer ist dafür zuständig?
 - Das WIE:
wie könnte ein CRM für Les Ambassadeurs aufgebaut sein?
 - Technik [Host (AS/400 existiert für RW), PC, LAN, Web],
 - Organisation [zentral, dezentral, föderalistisch],
 - Projektumfang [Kosten, Kalenderzeit, Personenmonate]