

Das IKEA Erlebnis Wird Mit Taskrabbit Noch Einfacher



Die Herausforderung

Entgegen der Annahme, dass die Kunden von IKEA ihre Artikel lieber selbst zusammenbauen, um Geld zu sparen, stellte das Unternehmen fest, dass immer mehr Käufer nicht nur bereit waren, für einen Montageservice zu bezahlen, sondern aktiv danach fragten. Bis 2017 umfasste der Möbelmontage-Ansatz von IKEA Ad-hoc-Lösungen, bei denen in erster Linie Lieferfahrer für die Montage von Einkäufen eingesetzt wurden.

„IKEA Kunden sind clevere Käufer, die nach erschwinglichen, qualitativ hochwertigen Möbeln suchen. Ihre Bereitschaft, für die Montage einen Aufpreis zu bezahlen, schien im Widerspruch zu ihrer preisbewussten Haltung zu stehen. Es stellte sich heraus, dass sie gesparte Zeit sehr zu schätzen wissen und deshalb gerne Dienstleistungen von Taskrabbit nutzen.“

Selwyn Crittendon, CEO von IKEA Canada

1 Wie Taskrabbit Den Durchschnittlichen Bestellwert Bei IKEA Erhöht Hat

Als IKEA begann, Taskrabbit Montagen anzubieten, wurde ein nahtloses Einkaufserlebnis möglich – dank einer Lösung, die sich auf bestehende und neue Märkte skalieren ließ.

Es zeichnete sich ein positiver Trend ab: Kunden, die sich für eine Montage entschieden, legten im Durchschnitt fast 5-mal so viele Artikel in den Einkaufswagen wie Kunden, die selbst aufbauten.

Paul Gandara, Director of Partnerships bei Taskrabbit, sagt: „Ja, mit Dienstleistungen verkauft man mehr, aber wie viel mehr? Diese Frage konnten wir erst mit der Integration neuer Märkte beantworten – und die Antwort ist ziemlich beeindruckend.“

4,7-fache Steigerung

des durchschnittlichen IKEA
Bestellwerts mit Montage

36 % weniger Rückgaben

der am häufigsten
retournierten Artikel

Höchste Kundenzufriedenheit

bei Nutzung von
Taskrabbit Dienstleistungen

2 Wie Die Taskrabbit Montage Die Rückgaberraten Reduziert Hat

Ein weiterer Vorteil, den IKEA durch Taskrabbit erhalten hat, ist die Verringerung der Rückgaberrate der am häufigsten retournierten Artikel. Im Gegensatz zu den Montagen durch Lieferfahrer spricht die Erfolgsbilanz von Taskrabbit für sich. Mit über 3,5 Millionen Möbelmontagen, die seit seiner Gründung durchgeführt wurden, hat Taskrabbit ein neues Maß an Qualität und Verantwortlichkeit in den Prozess gebracht.

Laut Gandara war der Standard von Taskrabbit ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal: „Die Qualität der Arbeit war wichtig. Als unabhängiger Auftragnehmer will der Tasker sicherstellen, dass er gute Arbeit leistet, um den Kunden zufriedenzustellen.“

„Nach der Einführung der Partnerschaft mit Taskrabbit sank die Rückgaberrate der am häufigsten retournierten Artikel um 36 %. Das allein ist schon beeindruckend – und umso beachtlicher, wenn man das Volumen von IKEA berücksichtigt.“ *Selwyn Crittendon*

3 Wie Taskrabbit Die Kundenzufriedenheit Bei IKEA Gesteigert Hat

Sobald Taskrabbit die mühselige Montage übernommen hatte, hatten die Kunden mehr Zeit für andere Dinge. Gandara beschreibt, wie sich die Denkweise der Menschen seit der Pandemie verändert hat: „Die Kunden sagen: ‚Ich kann es zwar theoretisch zusammenbauen, aber ich würde meine Zeit lieber mit etwas anderem verbringen.‘“

„Wir haben eine Zufriedenheitsbewertung von 99,7 % von IKEA Kunden, die eine Taskrabbit Montage in Anspruch genommen haben. 50 % mehr Kunden haben eine Montage gebucht, weil sie im Voraus bezahlt werden konnte. Taskrabbit hat Klarheit geschaffen, was die Kosten angeht; der Kunde bezahlt alles auf einmal an der Kasse. So wurde ein große Hürde beseitigt.“ *Paul Gandara*



x

