



Movida pela paixão

Philipp Lösche

# Bem-vindos ao Grupo Knauber

A Knauber é uma das maiores empresas familiares da Alemanha. Aproximadamente 1.000 funcionários trabalham para o Grupo Knauber em duas divisões de negócios: varejo e comercialização de energia.



**KNAUBER**<sup>®</sup>

# Visão Geral

- \_ História
- \_ Fatos & Números
- \_ O Mercado
- \_ Proposta da Marca
- \_ Ativos
- \_ Marketing
- \_ Inovação

# História



## 1880 – A Primeira Geração: Anna e Michael

Nossa história de sucesso começou com o comércio de alimentos.

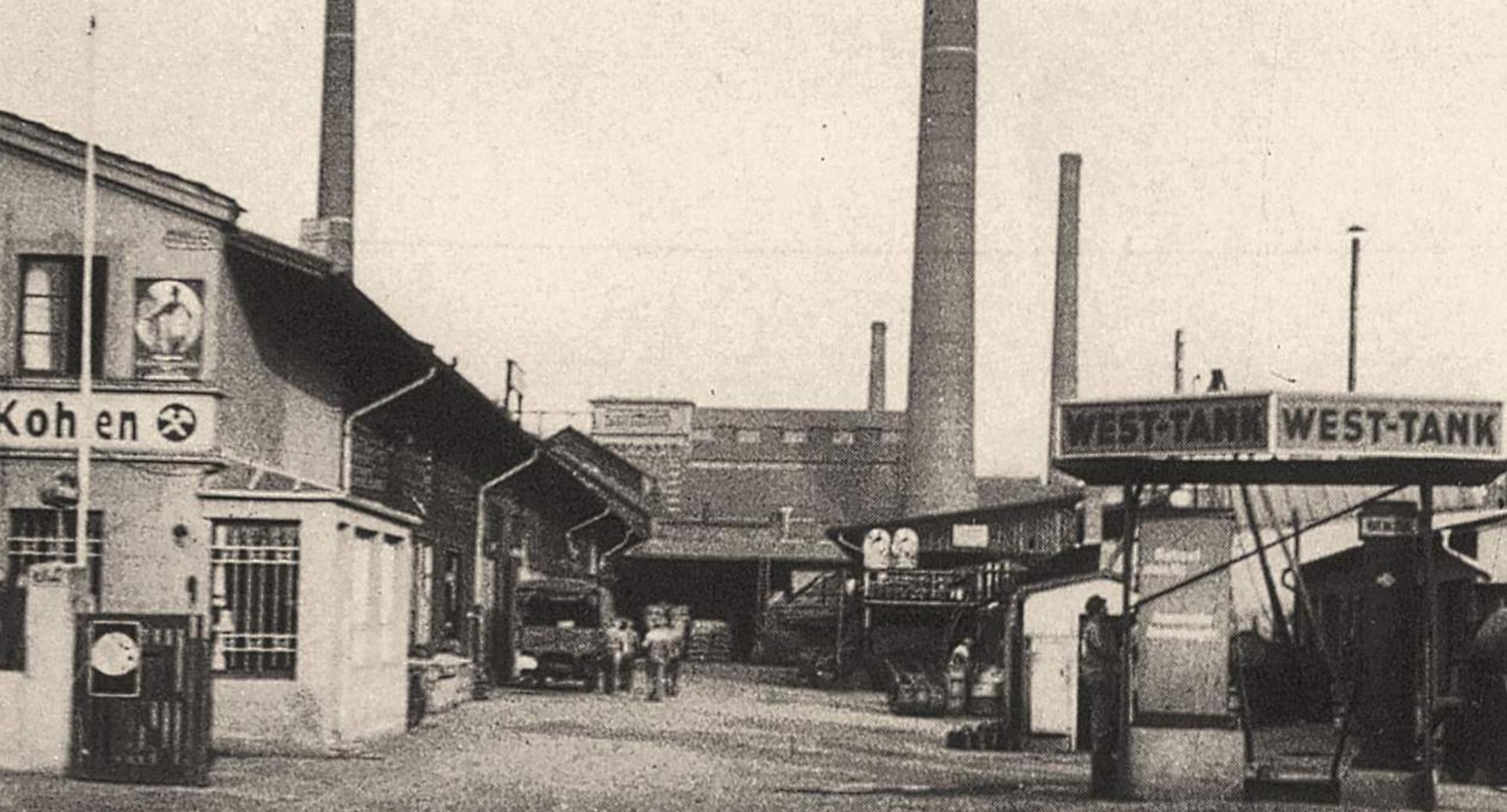
Logo em seguida, iniciamos o comércio de produtos para a casa, combustível e ração.

**KNAUBER®**

**1901 – Os filhos Karl e Joseph fundaram a empresa "Gebrüder Knauber"**

Eles expandiram a empresa familiar, operando como atacadistas de combustível e ração.





**1923 – Inauguração do primeiro posto de gasolina no estado de Rhineland**

# 1954 – Início do comércio de óleo combustível para aquecimento



# 1960 – Expansão dos postos de gasolina



# 1968 – A Primeira Loja da Knauber Hobbymarkt



**KNAUBER**<sup>®</sup>

# 1970 – Expansão Gradual da Rede de Filiais



**KNAUBER**<sup>®</sup>

# 7 lojas e 75.000 metros quadrados

**Pulheim**  
12.000 m<sup>2</sup>



**Bensberg**  
12.000 m<sup>2</sup>



**Bonn**  
15.000 m<sup>2</sup>



**Bad Godesberg**  
10.000 m<sup>2</sup>



**Troisdorf**  
10.000 m<sup>2</sup>



**Ahrweiler**  
8.000 m<sup>2</sup>



**Montabaur**  
8.000 m<sup>2</sup>

# Fatos & Números

## Fatos

**1968** Varejo

**2002** Programa de Fidelidade

**2004** Design da Loja

**2010** Programa de Pegada de Carbono

**2013** E-Comércio

**2014** *Innovation Store*

**2015** Sinalização Digital

## Números

**750** funcionários

**7** lojas, **75** mil metros quadrados

**80.000** produtos disponíveis

**1** loja online

**75 Milhões.** Receita em EUR - 2015

# Proposta da Marca

# Grande dedicação pessoal aos clientes

---

## **Nossa Missão**

A Knauber faz a sua casa ficar mais bonita

## **O que oferecemos**

Suporte para o projeto e para as tarefas domésticas diárias, no jardim e no tempo de lazer dos clientes

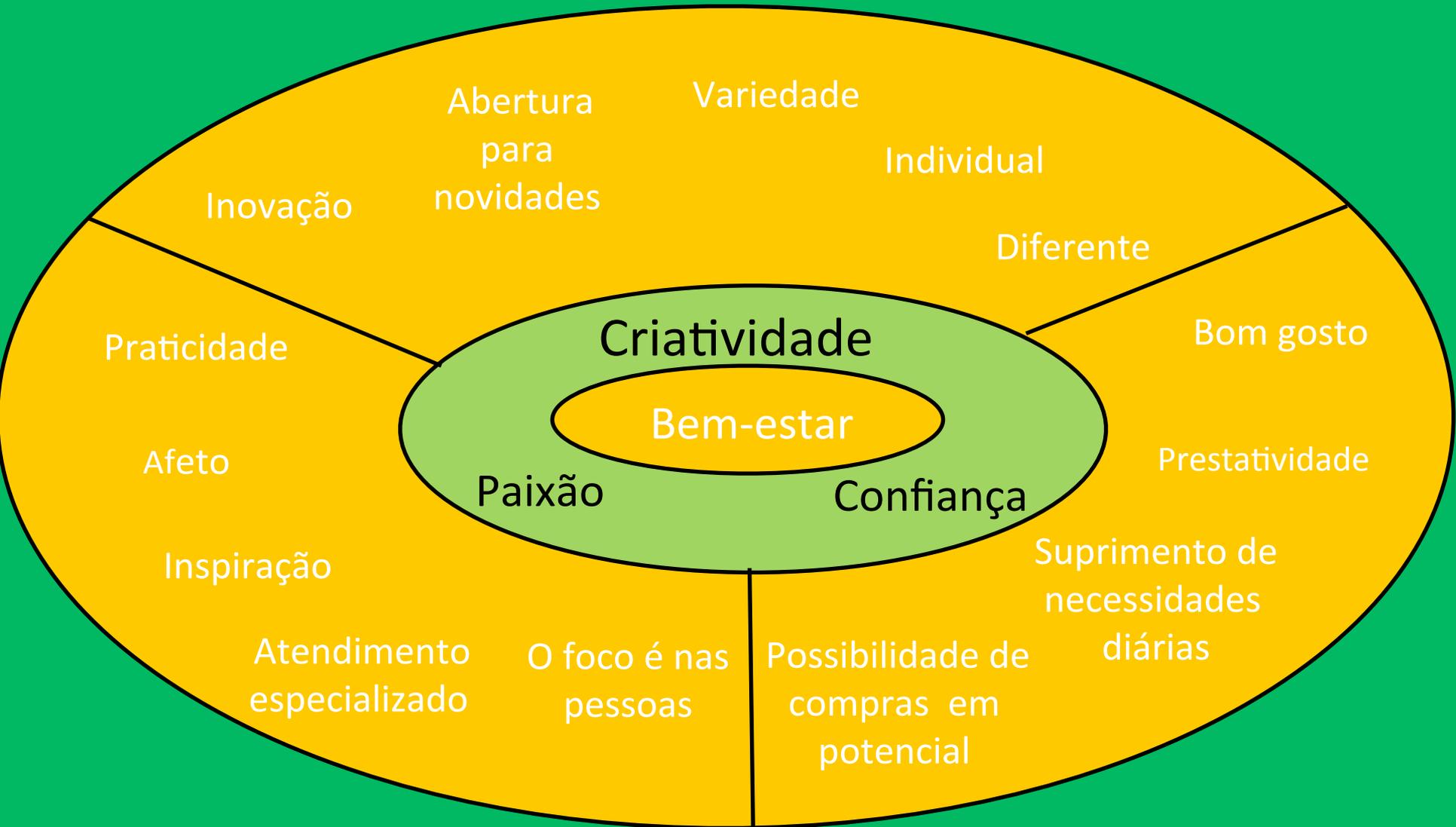
## **Benefícios subjetivos**

A Knauber estimula o 'faça você mesmo' e oferece confiança em todas as questões do projeto.

## **Benefícios objetivos**

Encontro coisas úteis e práticas para minha casa na Knauber.

# Valores da marca



# Ativos

# Nossa equipe é bem qualificada e focada no cliente!



**KNAUBER®**

# Nossas categorias de produtos

## 1\_Melhorias na Casa



# Nossas categorias de produtos

## 2\_Criativos



# Nossas categorias de produtos

## 3\_Jardim



# O design de nossas lojas



**KNAUBER®**

# Área DIY (Faça você mesmo)

## Ferramentas elétricas, Material de Construção, Serviços



 SELBERMACHEN  
MIT KNAUBER

**KNAUBER**<sup>®</sup>

# Melhoria Para Casa – Revestimentos para o piso



 SELBERMACHEN  
MIT KNAUBER

**KNAUBER**<sup>®</sup>

# Melhoria Para Casa – Papel de parede



 SELBERMACHEN  
MIT KNAUBER

**KNAUBER**<sup>®</sup>

# Melhoria Para Casa – Armários



 SELBERMACHEN  
MIT KNAUBER

**KNAUBER**<sup>®</sup>

# Sala de estar - Mudando de Lugar



 WOHLFÜHLEN  
MIT KNAUBER

**KNAUBER**<sup>®</sup>

# Cozinha - Design Alinhado com o Tópico



 **WOHLFÜHLEN  
MIT KNAUBER**

**KNAUBER®**

# Brinquedos -- Alta qualidade com Consciência



 **WOHLFÜHLEN  
MIT KNAUBER**

**KNAUBER®**

# Pets – Diets Naturais para Cães & Gatos



 **WOHLFÜHLEN  
MIT KNAUBER**

**KNAUBER®**

# Mundo da Jardinagem



 AUFBLÜHEN  
MIT KNAUBER

**KNAUBER**<sup>®</sup>

# ***Garden & Living*** (Jardim & Àrea de Convivência)



 **AUFBLÜHEN  
MIT KNAUBER**

**KNAUBER®**

# Jardim Externo



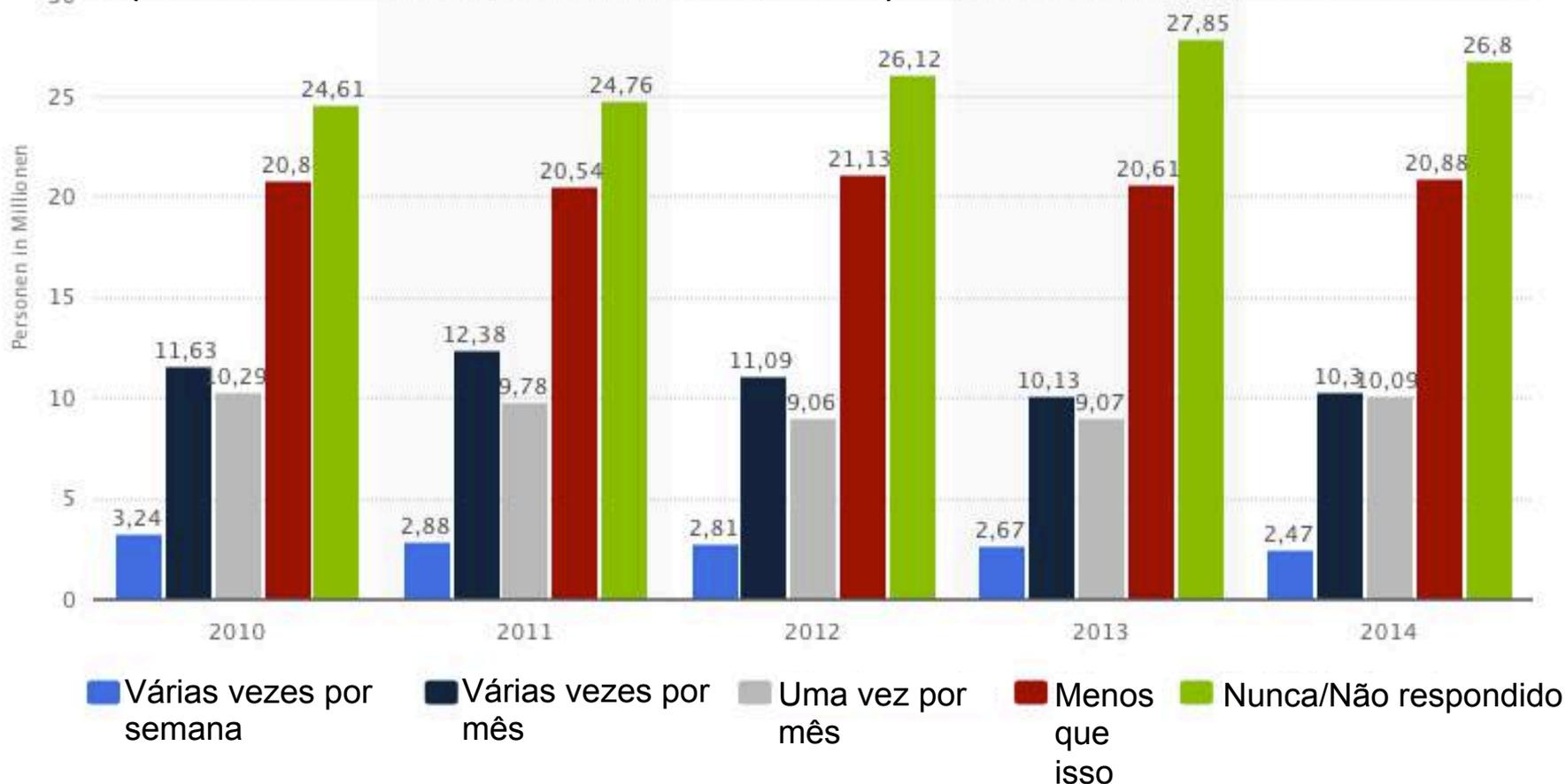
 AUFBLÜHEN  
MIT KNAUBER

**KNAUBER**<sup>®</sup>

# O Mercado

# A proporção de pessoas executando seus próprios projeto (faça você mesmo) permanece estável

População na Alemanha baseada na frequência de reparos domésticos e de atividades “faça você mesmo” em seu tempo de lazer de 2010 a 2014  
(Pessoas em milhões, Fonte: Statista/VuMA)



# Atividade de lazer “Melhorias na Casa”

a cada 100 pessoas entrevistadas e o número de pessoas que “fazem elas mesmas” algum projeto doméstico pelo menos uma vez por mês:

## Total

Total 33

## Faixa etária

Adolescentes 10

Adultos jovens 23

Solteiros 29

Casais 41

Famílias 42

Na melhor idade 37

Aposentados 29

## Receita

Renda baixa 24

Renda alta 36

Levantamento representativo de 4.045 pessoas maiores de 14 anos na Alemanha, em 2014.

# Os projetos dos entusiastas do “faça você mesmo” estão mudando!



**Eles querem ser os criadores de seu próprio mundo.**

**Os projetos dos entusiastas do “faça você mesmo” estão mudando!**



**Eles querem mostrar e compartilhar.**

O “faça você mesmo” agora cobre todas as áreas!



# Segmentação demográfica de grupos-alvo



Jovens casais

Famílias

Casais sem  
filhos

Na melhor  
idade

**KNAUBER**<sup>®</sup>

# Grupos-alvo de acordo com a motivação



O Bricoleiro

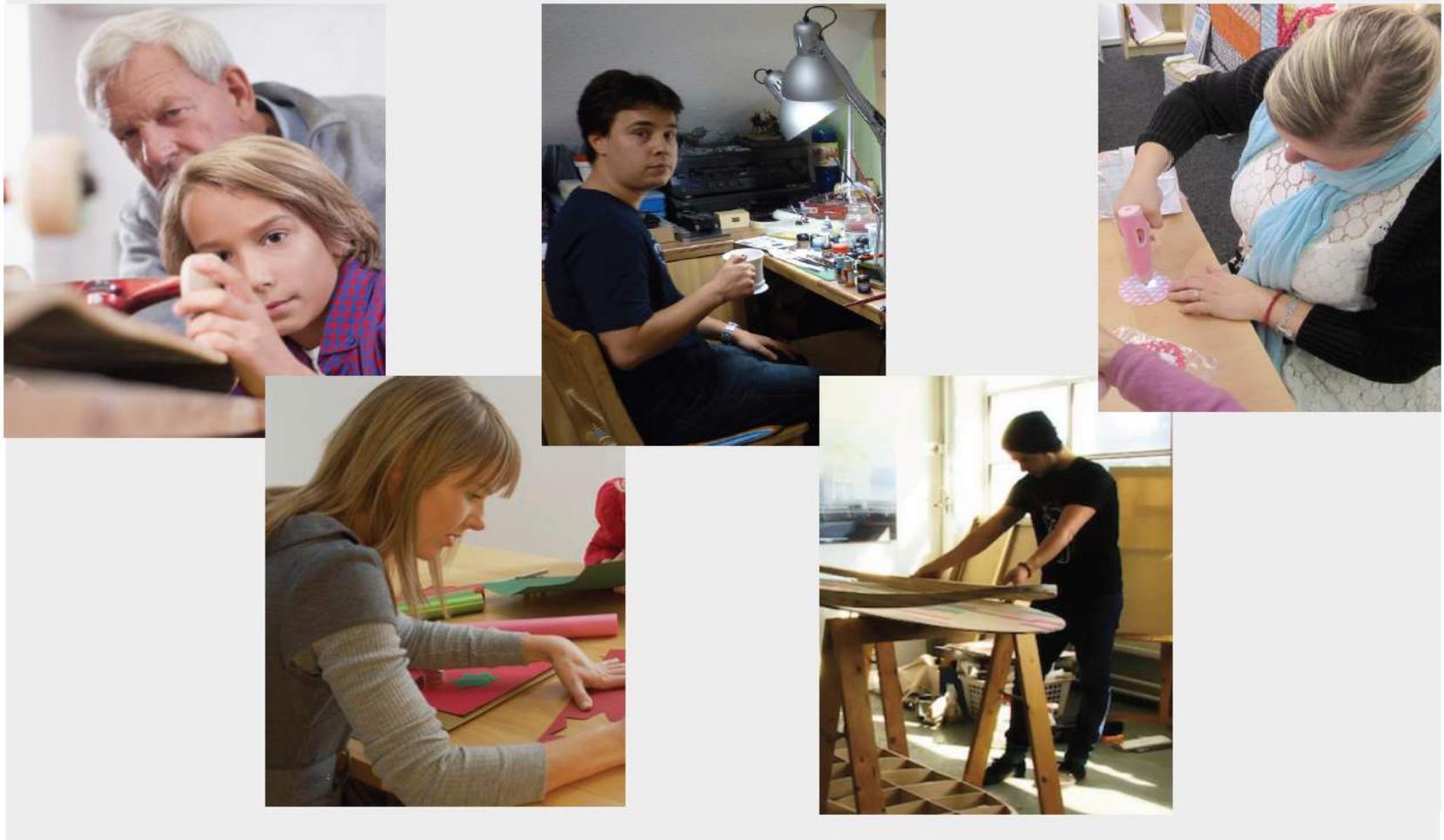


O *Home Designer*



O Criador

# O Bricoleiro



Pessoas que fizeram do design e da bricolagem os seus *hobbies*.

# Os Projetos do Bricoleiro



# O Designer



Pessoas que querem de forma ativa projetar e melhorar a aparência de suas casas.

# Os Projetos do Designer



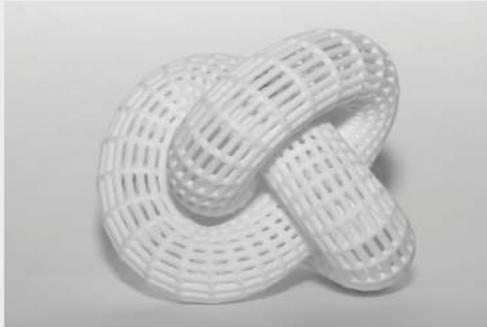
# O Criador



Pessoas que querem concretizar suas ideias.

**KNAUBER**<sup>®</sup>

# Os Projetos do Criador



# Marketing

# Nosso programa de marketing



# Nosso Programa de Fidelidade

- \_ estabelecido em 2002
- \_ 300.000 membros
- \_ perfazem 60% das vendas
- \_ nos visitam em média 9 vezes por ano
- \_ a compra é quase 15% maior



Carta **Correspondência para  
você...**



**\_ em seu aniversário**

**\_ com dinheiro de volta em  
cheque**

**\_ com ofertas especiais que  
combinam com seu perfil**

**\_ ser o primeiro a saber de  
informações valiosas**

**KNAUBER®**

# Nossa Revista do Cliente



\_ 80.000 cópias

\_ publicada duas vezes por ano

\_ assuntos: empresa e categoria

**KNAUBER®**

# Eventos para os Clientes



# Oficinas para os Clientes



**KNAUBER**<sup>®</sup>

# Seminários para os Clientes



**KNAUBER®**

# *Visual Merchandising*



# *Visual Merchandising*



# Visual Merchandising



# *Visual Merchandising*



# Inovação

# Qual experiência de compras os clientes esperam ter no futuro?



# *Innovation Store* (Loja Inovação) em Pulheim



**KNAUBER**<sup>®</sup>

**A *Innovation Store* foi desenvolvida como uma plataforma de diálogo entre os clientes, varejistas e fornecedores.**

**O projeto cobre uma área de 250 m2.**



# Área de Exposição -- Ferramentas Elétricas



**INNOVATION STORE**

**VERSUCHSLABOR KWB**

Probieren Sie Akku-Top an verschiedenen und kleinen Holzarten!

**VORTEILE AUF EINEN BLICK**

- schlussendlich Arbeiten durch die innovative Feinabschleifung
- Zeitersparnis durch noch längere Arbeiten mit einer Abschleifung
- weniger Metallspäne für die Akku-Maschinen
- schrittweise Abschleifung des Splintholzes
- schlussendlich Sägen
- effizientere und leistungsfähigere Arbeiten
- weniger Ladergänge

HEUTE ERKAUFEN SIE DAS PRODUKT IN EINEM AKKU-SET

**AKKU-TOP** **kwb** GERMANY

**DAS NEUE kwb-ZUBEHÖR FÜR AKKU-MASCHINEN**

mit Knauber's Best Practice

**ENERGY SAVING**



Die Marke für Handwerkzeug und Elektrowerkzeugzubehör.

**kwb** GERMANY

**AKKU-TOP** **kwb** GERMANY

ENERGY SAVING

**KNAUBER**

# Área de Exposição -- Inovações na Limpeza



**caramba**  
... das wirkt!

Auto und Zweirad

## Testen Sie hier Ideen mit Wirkung!

**caramba**  
... das wirkt!

Erleben Sie Caramba:

1. Produkt auswählen
2. Auf der Werkbank testen
3. Die Wirkung erleben
4. Sagen Sie uns Ihre Meinung

[www.caramba.de](http://www.caramba.de)

**KNAUBER®**

# Área de Exposição -- Pintura de Paredes sem Respingos

**INNOVATION STORE**



**ALPINA SPRITZ-FREI WEISS**

Als Deutschlands Farbmarke Nr. 1 steht Alpina seit Jahr für Jahr für hohe Investitionstärkte. Alpina SPRITZ-FREI WEISS ist die erste Premium-Dispersionsfarbe von Alpina, die bei sorgemüßiger Anwendung weder spritzt noch tropft!

Testen Sie hier die neue Weltpremiere: Alpina SPRITZ-FREI WEISS!

HIER FINDEN SIE DAS PRODUKT IN IHREM KNAUBER MARKT



Testen Sie Alpina SPRITZ-FREI WEISS Hier und jetzt.

Bitte wenden Sie sich an unsere Fachverkäuferin



Einfach sauber streichen!



- Die neue Alpina "Markant" Dispersionsfarbe, die weder spritzt noch tropft!
- Kein Anstrich für die Wand, Innenanstrich und keine Spritzschäden!
- Einmal eine perfekte Oberflächenglättung mit Alpina, kein Anstrich für die Wand!



Einfach und sauber zum perfekten Anstrich.



**DAS PERFEKTE DUO FÜR DEN SAUBEREN ANSTRICH:**

- Alpina SPRITZ-FREI WEISS und der hochwertigen Alpina Farbrolle
- Mit Spritzfrei kann sauber und sauber streichen. Die perfekte Kombination
- Keine Handhabung durch Hoch- und Niederdruck!

**SO WIRD'S PERFEKT:**

- Reinigen Sie zuerst die Oberfläche gründlich mit dem Alpina Farbrolle
- Geben Sie den Farbrolle auf dem Anstrich und die Wand gründlich ab. Die Farbe wird in dem ersten Anstrich schon sauber und sauber streichen.
- Alpina ist weltweit die beste Wahl für die Wand!



Perfekte Alpina Deckkraft mit „Kaugummi“-Effekt.



Die Alpina Spritz-Frei-Formel: Perfekte Deckkraft, bis zu 100 % sauber auftragen.





# Sistemas de Iluminação Ambiente



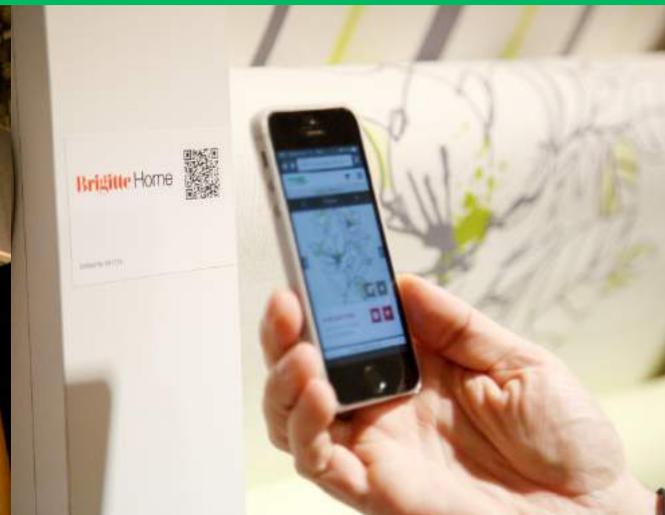
**KNAUBER®**

# Películas Adesivas para Decora a sua Casa

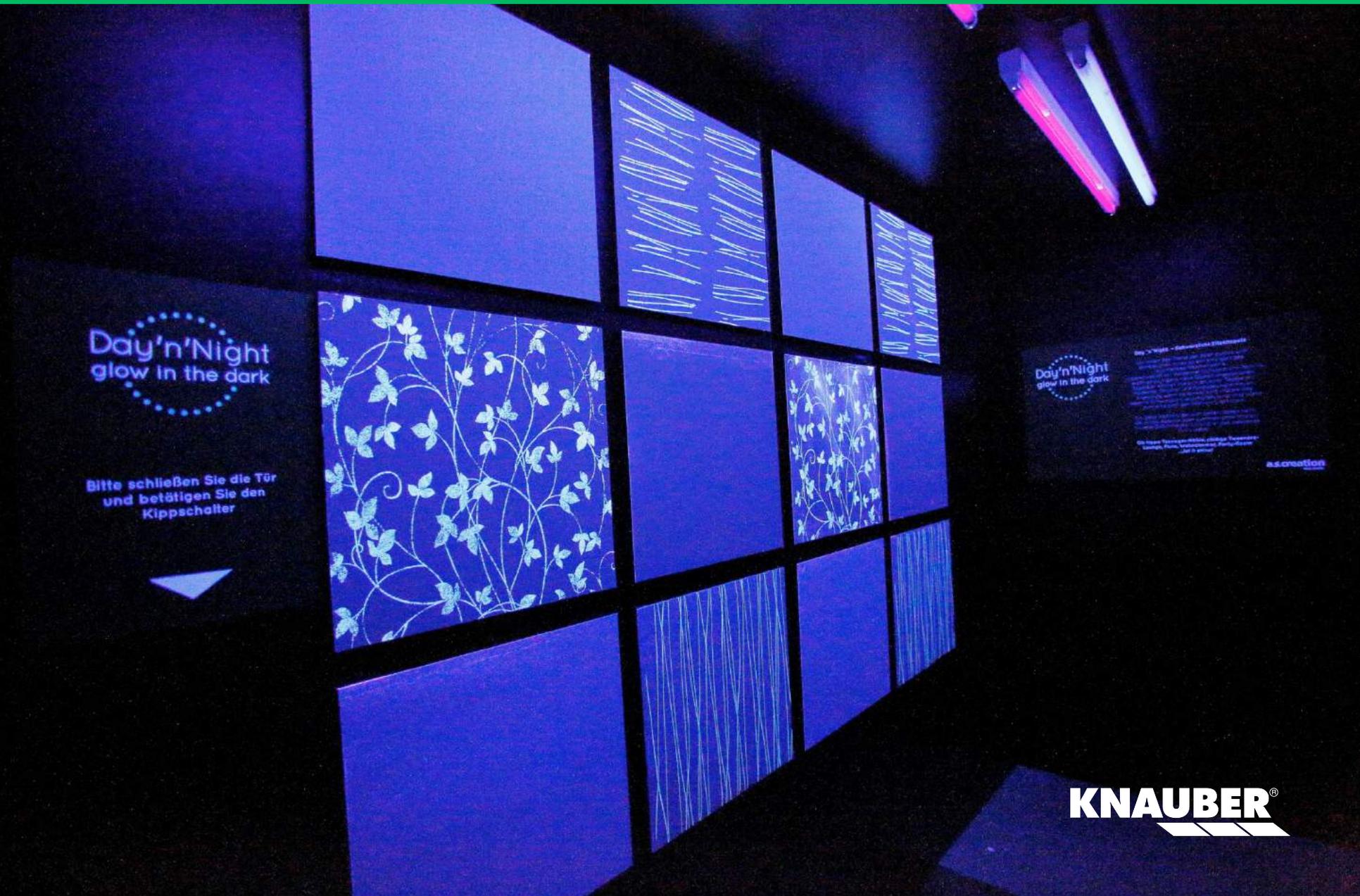


**KNAUBER®**

# Novo Canal de Vendas -- Selecionar, Escanear, Comprar



# Papel de Parede para Ambientes Escuros-- Novos efeitos



# Experiência do Cliente “fora da loja”



# Realidade Virtual -- Está na sua Mente



**KNAUBER®**

# Pergunte ao seu Cliente -- Consiga Respostas Imediatas



# Inovador & Inspirador



**KNAUBER®**

# O Que Você Vê É o Que Você Recebe



**KNAUBER®**

# Escaneador 3D - Alta tecnologia para Novos Negócios



**KNAUBER®**

# Impressão 3D -- Retratos estão vendendo bem ??



**KNAUBER®**

# Localizador de Produtos-- Escanear, Ver, Encontrar



# Cibernética - Reconheça e Surpreenda seu Cliente



**INNOVATION STORE**

**KNAUBER**

**SEHLAPF**

←		★
<b>HOLZ?</b>	Leimholz, Leisten, Arbeitsspitzen, Wände & Deckenverkleidung, Laminat & Parkett, Holzsperrholz, Beuholz, Schrankbau, Regale	• Holzschutz • Öl- & Lackverarbeit.
<b>SANITÄR?</b>	Spülen, WC-Sitze, Duschvorhänge, Installation, Keramik, Armaturen, Badmöbel & Bäder, Duschwannen, Kimmgriffe & Öfen	• Duschwannen • Sanitär- & Badmöbel • Armaturen • Kimmgriffe & Öfen
	Schalter, Installationsmittel, Verlängerungen, Elektronik	• Kabelschleife
	Baustoffe, Werkzeuge, Technische Geräte, Lacke & Lasurmittel, Klebstoffe, Dekorative	• Klebstoffe
	Dränagesysteme, Reiniger, Elektrowerkzeug & Zubehör, Anlenkvorrichtung	• Anlenkvorrichtung

↗		★
<b>BAD-GEWÄSSERUNG?</b>	Spülen, Sanitären, Badhänge, Spiegel, Kosmetikspiegel, Kosmetikspiegel	
<b>BESTELB?</b>	Bestellkoffer, Bestellkoffer, Bestellkoffer, Bestellkoffer, Bestellkoffer	• Bestellkoffer • Bestellkoffer • Bestellkoffer
<b>BILDER-RAHMEN?</b>	Werkzeug, Werkzeughilfen, Bilderrahmen, Bilderrahmen, Bilderrahmen	
<b>KÜCHEN- &amp; TISCHGEWÄSSER?</b>	Küchengeräte, Spülen, Wasserhähne, Platten & Töpfe, Tischplatten, Geschirrspüler, Geschirrspüler	
<b>KUNSTWERK-BEDARF?</b>	Kunstwerkstoffe, Kunstwerkstoffe, Kunstwerkstoffe, Kunstwerkstoffe	

→		★
<b>WERT- &amp; MALEREI-PRÄPARATE?</b>		
<b>WÄRMEDÄMMUNG?</b>		
<b>LEUCHTEN?</b>	Außenleuchten, Innenleuchten, Leuchtmittel, Leuchtmittel, Leuchtmittel	
<b>SCHWEISS- &amp; SCHWEISS-GERÄTE?</b>	Stifte, Teller, Druckluft, Druckluft, Druckluft	
<b>SCHWEISS- &amp; SCHWEISS-GERÄTE?</b>	Jahreszeiten, Jahreszeiten, Jahreszeiten, Jahreszeiten	
<b>SPINN- &amp; SPINN-GERÄTE?</b>	Spinnmaschinen, Spinnmaschinen, Spinnmaschinen, Spinnmaschinen	
<b>STOFFE &amp; GARDINEN?</b>	Deckschichten, Deckschichten, Deckschichten, Deckschichten	
<b>WÄRMEDÄMMUNG?</b>	Aggregat, Aggregat, Aggregat, Aggregat	

**KNAUBER**



**Estes sistemas digitais  
agora foram distribuídos  
pela loja para sabermos  
mais sobre a  
necessidade dos  
clientes.**

**Que tipo de experiência  
de compra e conceito  
multicanal terá sucesso  
no futuro?**

**KNAUBER®**

O projeto da *Innovation Store* foi agraciado com o prêmio da Associação da Indústria,, BHB – Handelsverband Heimwerken, Bauen und Garten e.V.“.



**Obrigado por sua atenção**  
**Thank you for your attention**

**Nos vemos de novo na Alemanha!**  
**Auf Wiedersehen in Deutschland!**