

FORUM

Das Kundenmagazin der Stieglmeyer-Gruppe



Vorgestellt: Kira Tingelhoff

14. Februar 2019 // **Kunden & Partner**

Immer mehr Menschen suchen Waren und Beratung im Internet. Längst sind auch ältere Kunden mit dem Online-Shopping bestens vertraut. Der medizinische Fachhandel gestaltet diese Entwicklung aktiv mit. Kira Tingelhoff ist Abteilungsleiterin für den Online-Shop und das Online-Marketing der Sanitätshaus Tingelhoff GmbH in Dortmund. Sie sieht in den kommenden Jahren einen großen Aufschwung für den Internethandel mit Pflegehilfsmitteln.

Kira Tingelhoff über die Trends im Handel mit häuslichen Pflegebetten

Immer mehr Menschen suchen Waren und Beratung im Internet. Längst sind auch ältere Kunden mit dem Online-Shopping bestens vertraut. Der medizinische Fachhandel gestaltet diese Entwicklung aktiv mit. Kira Tingelhoff ist Abteilungsleiterin für den Online-Shop und das Online-Marketing der Sanitätshaus Tingelhoff GmbH in Dortmund. Sie sieht in den kommenden Jahren einen großen Aufschwung für den Internethandel mit Pflegehilfsmitteln.

Frau Tingelhoff, bitte stellen Sie sich kurz vor.

Seit 2014 arbeite ich in unserem Familienunternehmen in Dortmund. Ich habe meinen Bachelor in Wirtschaftswissenschaften und meinen Master in Marketingmanagement abgeschlossen. Hier bei Tingelhoff arbeite ich im Bereich Marketing/Vertrieb und bin für alle Online-Themen zuständig: Social Media von Facebook über YouTube bis Xing, unsere Webseiten und den Online-Shop. Beim Online-Shop kümmere ich mich um die Produktauswahl und um die Analyse der Prozesse und Daten. Zusätzlich betreue ich das Online-Marketing, also z. B. die Suchmaschinenoptimierung unserer Seiten.



Mit 82 Fahrzeugen versorgt die Sanitätshaus Tingelhoff GmbH von Dortmund aus pflegebedürftige Menschen in ganz Nordrhein-Westfalen.

Was sind Ihre Ziele?

2014 wurde ich eingestellt, um das Thema Social Media zu bearbeiten. Ich habe einen eigenen Blog eingeführt, der heute T-Magazin heißt. Im Oktober 2014 wurde mir die Verantwortung für den Online-Shop übertragen. Den haben wir in den letzten Jahren stark entwickelt. Zwar ist der Umsatz im Vergleich zu den Erlösen im stationären Handel noch immer gering, aber es ist wichtig, dass wir uns für die Zukunft positionieren. Es fängt schon heute an, dass die Kinder und Enkelkinder von Pflegebedürftigen online kaufen. Wir hatten aber auch bereits den Fall, dass eine 80-jährige Kundin bei uns im Online-Shop bestellt hat. In den nächsten 5 bis 10 Jahren wird sich viel verändern – und auch große Player wie Amazon und eBay werden den Gesundheitsmarkt für sich entdecken. Wir bereiten uns darauf vor. Es ist auch sehr gut möglich, dass Kunden in Zukunft Pflegehilfsmittel vermehrt privat statt über die Krankenkasse kaufen, weil sie höherwertige Qualitätsprodukte wünschen.

Also kommen Privatkundenbetten von Burmeier wie das Regia und das Inovia zur rechten Zeit?

Ja, die verkaufen wir online. Manchmal erlebt man dabei Überraschungen – z. B. dass Kunden sich intensiv wegen eines Rollators beraten lassen und dann das Bett ohne weitere Fragen dazukaufen. Ich vermute, dass diese Kunden sich schon vorher im stationären Handel informiert haben. Wir verkaufen bei Tingelhoff das gesamte Burmeier-Bettensortiment, von Standard bis Premium. Im stationären Bereich wird bei uns besonders häufig das Dali wash genutzt.

Dieses Modell ist ein maschinell waschbares Bett. Bereiten Sie es in einer eigenen Waschanlage auf?

Ja, wir haben schon seit mehreren Jahren eine eigene zertifizierte Hygienestraße – damit erzielen wir eine höhere Qualität als mit der manuellen Reinigung. In dieser Woche wurden wir von Burmeier auch über die neue Dali-Serie informiert. Den kabellosen Handschalter und die geplanten Apps finde ich sehr interessant.



Tingelhoff setzt auf sichere Hygiene durch automatische Aufbereitung – hier das Pflegebett Dali wash von Burmeier in der modernen Waschstraße.

Welche weiteren Entwicklungen wünschen Sie sich für die Zukunft des Pflegebettes?

Ich wünsche mir, dass die Betten noch wohnlicher aussehen und weniger wie Pflegebetten. Das geht ja schon heute – das weiße Westfalia-Klassik von Burmeier im Magnolia-Dekor sieht ganz anders aus als die meisten anderen Modelle. Wichtig ist natürlich auch die Digitalisierung. Es wäre ein großer Fortschritt, wenn man das Bett über eine App auf dem Smartphone steuern könnte. Bei der neuen Dali-Serie lassen sich ja bereits die Verstellfunktionen des Handschalters mit einer App sperren und entsperren. Das finden wir spannend, denn das Thema Smart Home gewinnt immer mehr Bedeutung. Zukunftsmusik wäre der Einsatz von Virtual Reality bei der Kundenberatung. Der Kunde könnte eine entsprechende Brille an sein Smartphone anschließen, das Bett virtuell konfigurieren und anschauen, wie es in seiner Wohnung wirkt.

Die Sanitätshaus Tingelhoff GmbH feiert in diesem Jahr einen runden Geburtstag ...

Ja, wir feiern 30-jähriges Bestehen. Am 9. September 1989 haben meine Eltern in Dortmund unser Geschäft eröffnet. Heute liefern wir als Vollsortimentler mit 82 Fahrzeugen in ganz Nordrhein-Westfalen aus und betreiben Filialen in Dortmund, Bochum, Kamen und Ahlen.

Vielen Dank für das Gespräch!