

## Heldinnen des Mittelstands – Teil 180

**Astrid  
Schulte**

Vorstandsvorsitzende bei  
Berendsohn



### 1 Das Problem

Der 1833 gegründete Händler für Werbeartikel war seit 2012 nicht mehr profitabel. Kunden wechselten vermehrt zur günstigeren Konkurrenz im Internet.

# 10

Prozent seines Umsatzes erzielt Berendsohn heute mit **digitalen Werbeartikeln**. Vor wenigen Jahren kam so manche Kundenbestellung noch per Fax.

### 2 Die Lösung

Astrid Schulte erkannte: Ihr Vorteil ist der direkte Draht zu Kleinunternehmern – aber auch die wollen nicht immer vor Ort besucht werden. Ab 2017 gab es deshalb auch Beratung über Telefon und Internet. Und sie verkaufte nun nicht mehr nur Kaffeetassen. Schulte machte den Warenhändler zur Marketingagentur mit Rundum-sorglos-Paket – auch im digitalen Raum, mit individueller Webseite und Präsenz in den gängigen Suchmaschinen.

### 3 Die Umsetzung

Schulte digitalisierte sämtliche Prozesse bei Berendsohn, ließ Bestellungen zentral in ein System einlaufen. Sie setzte Schulungen für Mitarbeiter auf, führte eine Telefonzentrale für Kundenberatung ein – und einen Onlineshop. Bei Vor-Ort-Besuchen bekamen ihre Vertriebsmitarbeiter nun ein iPad an die Hand anstatt eines angestaubten Musterkoffers. Was die Kundenschaft goutierte: 2021 war Berendsohn erstmals seit sieben Jahren profitabel.

FOTO: FR/ARNE WEYCHARDT