

Pressemitteilung, 02. Juli 2019:

Eine Pionierin des Internet-Handels

Karin Stähler schreibt mit der „Reich Online Services GmbH“ Erfolgsgeschichte

Die Günther Rid Stiftung für den bayerischen Einzelhandel stellt im Rahmen dieser Pressemitteilung die dritte von vielen bayerischen Erfolgsgeschichten vor. Wir führen unsere Serie „Erfolgsgeschichten aus dem bayerischen Einzelhandel“ fort – mit einer Unternehmerin, die wahre Pionierarbeit im E-Commerce geleistet hat. Wir waren im Gespräch mit Karin Stähler, Gründerin der „Reich Online Services GmbH“.

„Ich habe damals gespürt, dass dieses Thema immer wichtiger wird, dass es nötig ist, mit der technologischen Entwicklung Schritt zu halten, wenn man als Einzelhändler erfolgreich sein will. Ich habe die Vision gehabt, den Kunden in die digitalisierte Handelswelt zu begleiten und den Mode-Einkauf unkompliziert zu gestalten.“

Karin Stähler, Gründerin Reich Online Services GmbH



Karin Stähler hat wahre Pionierarbeit geleistet: Ende der 90er Jahre, in einer Zeit, als der Internet-Handel noch in den Kinderschuhen steckte und EDV-Terminologie in der Öffentlichkeit ein Schattendasein führte, hat die Textilhändlerin die Bedeutung von Begriffen wie „E-Commerce“ und „Multichannel-Strategie“ erkannt und neuartige Konzepte umgesetzt. Mit der Gründung der „Reich Online Services GmbH“ gelang ihr der Durchbruch. Der Erfolg folgte auf den Fuß: 2016 wurde das Unternehmen vom Freistaat als einer der 50 wachstumsstärksten Mittelständler Bayerns ausgezeichnet. Impulsgeber für ihre Karriere war von Anfang an auch die Rid Stiftung.

Erst vor kurzem den Zermatt-Halbmarathon in der Schweiz gelaufen. Mehrere Male im Leben die Königsdisziplin beim Langstreckenlauf, die 42-Kilometer-Strecke, absolviert. Urlaub gemacht in Gegenden, in denen man Mut braucht, die gemeinhin als gefährlich gelten und in denen es Schlangen und andere giftige Tiere gibt. Wer von einer Person hört, die solches geleistet hat und leistet, wird vielleicht nicht gleich automatisch an einen jungen Menschen mit überschäumender Energie und einem durchtrainierten Körper denken. Die Bilder werden aber doch eine ziemlich eindeutige Richtung einschlagen. Im Schlepptau von Klischees wird das Bild einer Persönlichkeit entstehen, die über eiserne Disziplin sowie einen unbeugsamen Willen mit klaren Zielvorgaben verfügt und nahe am Rande von Hektik und Selbstüberschätzung entlang schlittert – rigide Umgangsformen nicht ausgeschlossen. Ein unbeugsamer Mensch eben mit all seinen Ecken und Kanten.

Doch Karin Stähler hebt sich von diesen Attributen auf angenehme Weise ab. Von der Oberbayerin, die den größten Teil ihres Lebens in Rosenheim verbracht hat und sehr gerne mit ihrem Mann Reisen nach Afrika und in mittelamerikanische Länder unternimmt, geht viel Ruhe aus – Ruhe und die sprichwörtlich darin liegende Kraft. Die braunen Augen in dem runden Gesicht mit seinen weichen Konturen versprühen Wärme und Herzlichkeit. Ihre Hände sind beim Sprechen ruhig ineinander verschränkt. Kein verbales Vorpreschen, sondern die Worte sorgsam durchdacht, jedes Erlebnis quasi improvisierend und fast mit so etwas wie Neugier in Erinnerung gerufen – als sei sie selbst darüber erstaunt, dass das alles einmal stattgefunden, ja dass sie selbst darin die Hauptrolle gespielt hat: Wer sich mit Karin Stähler unterhält, der spürt, dass Erfolg, großer Erfolg, nicht eine Sache von lauten Tönen ist und sich möglichst wortstark artikulieren, möglichst marktschreierisch sein muss, um Aufmerksamkeit zu erhaschen, sondern auch auf leisen Sohlen daher kommen kann. Ihr Credo: auf keinen Fall ängstlich sein. Die Dinge hart anpacken, sich Ziele setzen und dann mit viel Sachverstand umsetzen. Immer am Puls der Zeit bleiben. Tatkraft und Optimismus sind angesagt, nicht Schlechtreden und Selbstzweifel. Diese Sichtweise hat sie – nicht zuletzt – über die Beratungsangebote der Rid Stiftung erworben. „Es ist sehr hilfreich, wenn man auf einem schwierigen Weg von erfahrenen Branchenexperten Rat erhält und Mut zugesprochen bekommt“, schätzt Stähler die Seminare und Coaching-Veranstaltungen.

Technologische Entwicklungen voll aufgreifen

Karin Stähler ist eine Durchstarterin. In einer Zeit, in der die digitale Welt noch im Dornröschenschlaf lag, weit davon entfernt, in die Haushalte von Millionen von Menschen vorzudringen und einmal den gesamten Globus zu umspannen, eine Sache für abgehobene Computerfreaks, hat die verheiratete Mutter von zwei inzwischen erwachsenen Kindern intuitiv das Potenzial erkannt, das im Online-Handel liegt – und gezielt auf diese Karte gesetzt. „Ich habe damals gespürt, dass dieses Thema immer wichtiger wird, dass es nötig ist, mit der technologischen Entwicklung Schritt zu halten, wenn man als Einzelhändler erfolgreich sein will“, schildert sie. Sie habe die Vision gehabt, „den Kunden in die digitalisierte Handelswelt zu begleiten und den Mode-Einkauf unkompliziert zu gestalten“. Ende der 90er Jahre war das – gute zehn Jahre später leitete sie bereits als Geschäftsführerin die von ihr gegründete „Reich Online Services GmbH“, eine Firma, die heute in Europa zu den führenden Anbietern von hochwertiger Wäsche im Internet zählt. Mehr als 100 Mitarbeiter betreuen dort inzwischen Online-Shops wie calida.com, craft-sports und onmyskin und erzielen megastarke Umsätze. Vor drei Jahren wurde das Unternehmen als einer der 50 wachstumsstärksten Mittelständler Bayerns ausgezeichnet. Zuletzt leitete sie als General Manager die Firma, welche 2017 hundertprozentige Tochter der Calida Group wurde. Mehr Karriere geht nicht.

Die Wurzeln liegen in der Rosenheimer Innenstadt – mit zwei kleinen Geschäften

Dabei fing alles bescheiden an. Begonnen hat es im Jahr 1986, als Stähler nach dem Tod ihrer Schwiegermutter, einer Rosenheimer Textilhändlerin, deren Geschäfte in der Innenstadt übernahm: ein Stoffhaus und einen Laden mit hochwertiger Wäsche, mit einer Gesamtfläche von 70 Quadratmetern. Zwar florierten die Betriebe recht gut, doch das Vertriebskonzept – mit rein stationärer Präsenz der Waren – erschien ihr als zu schläfrig, als nicht mehr einer Zeit angemessen, die sich enorm im Umbruch befand, zusehends virtueller wurde und deswegen innovative Strategien einforderte. „Es war mir wichtig, Gespräche mit den Herstellern zu führen. Nicht nur um bessere Einkaufskonditionen zu erhalten, sondern um auch über die Herausforderungen und Probleme der Branche zu diskutieren“, erinnert sich Stähler. Mit Hilfe eines geduldigen IT-Experten folgten sukzessive die Gründung und Etablierung von Online-Shops: calida-shop.de, stoff-reich.de, craft-sports.de und, im Jahr 2009, onmyskin.de, über die der Käufer seitdem bequem und nutzerfreundlich hochwertige Textilien beziehen kann. Die Rechnung ging auf. 2010 folgte der Ritterschlag in ihrem Berufsleben als Einzelhändlerin: die Gründung der „Reich Online Services GmbH“. Stähler hat früh erkannt, dass das Unternehmen nur dann nachhaltig erfolgreich sein wird, wenn dort alle nötigen Kompetenzen gebündelt werden. Warenbeschaffung, Produktdatenmanagement, E-Commerce Technologie, Mediendesign, E-Marketing, Logistik, Customer Care, eigenes Fotostudio: Alle relevanten, für den Betrieb lebenswichtigen Abteilungen finden sich unter einem Dach und werden in Stephanskirchen Tag für Tag professionell weiterentwickelt. Eine weitere Prämisse: Um mit Internet-Giganten wie Amazon mithalten zu können, sind perfekte schnelle Einkaufsprozesse das Gebot der Stunde – denn der Kunde von heute ist ungeduldig und bestraft schlechten Service durch einen Mausclick weiter zum nächsten Anbieter, so dass mühsam aufgebaute, teure E-Shop- Projekte sich schnell in einen Scherbenhaufen verwandeln. „Die Reich Online Services garantieren sofortigen Versand, hochwertige Ware, kompetenten Service und Highend-E-Commerce. Ich darf sagen, dass ich darauf stolz bin“, sagt Stähler.

Karin Stähler – „Reich Online Services GmbH“

Die studierte Pädagogin (Germanistik, Sport) Karin Stähler leitet seit 30 Jahren die Firma Reich – ein Familienbetrieb, der 1890 als Textilgeschäft in Rosenheim gegründet wurde. Zur Begeisterung für schöne Wäsche und der Leidenschaft, beste Kundenzufriedenheit zu erzielen, kam 1998 die Neugierde am Onlinehandel hinzu. In der im Jahr 2010 gegründeten „Reich Online Services GmbH“ mit den Webshops „onmyskin“, „calida-shop“, „craft-sports“, allesamt führen hochwertige Wäsche und Sport-Textilien, arbeiten heute rund 100 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Das moderne Fulfillment-Unternehmen zählt zu den führenden Wäscheanbietern im Internet und wurde 2017 hundertprozentige Tochter der internationalen Calida Group. Verantwortungsbewusst begleitete Karin Stähler ihr Team noch eineinhalb Jahre als General Manager der Reich Online Services in die Konzern-Strukturen. Sie plant, ein neues Online-Unternehmen zu gründen – diesmal mit Schwerpunkt Ernährung.

Ein Meilenstein auf dem Weg nach oben: die Rid Stiftung

Doch von nichts kommt nichts: Auch Karin Stähler musste lernen, viel lernen – zumal ihr als Pädagogin und studierter Germanistin mit Hang zur schönen Literatur kaufmännisches, geschweige denn spezifisches BWL-Wissen, auf das es in ihrer Branche ankommt, nicht unbedingt in die Wiege gelegt wurde. Vor allem vom umfassenden Beratungsangebot der Rid Stiftung für den Bayerischen Einzelhandel konnte sie da profitieren. In ihrer Zeit als Inhaberin der beiden Ladengeschäfte in Rosenheim standen die Themen Zeitmanagement und betriebswirtschaftliches Know-How im Vordergrund – ging es doch darum, Familie und Beruf unter einen Hut zu bringen und den Betrieb profitabel zu entwickeln. Als Einzelkämpferin in dem noch unsichtbaren Markt E-Commerce, begrüßte sie es dann, an den E-Coaching Programmen teilzunehmen. „Mit Kollegen zu diskutieren, die dieselben Probleme wälzten, und gemeinsam mit hochkarätigen Referenten Strategien zu entwickeln und Ziele festzulegen: Das war für mich enorm motivierend“, erinnert sich Stähler. Besonders die umsichtige und zukunftsorientierte Sichtweise eines Referenten war sehr hilfreich: Klaus Gutknecht, Professor für Handels-, Dienstleistungs- und E-Marketing in der Fakultät für Betriebswirtschaft an der Hochschule München. Die enorme Wichtigkeit von Usability, die Notwendigkeit eines gewissen Mindestumsatzes, das Vermeiden von Insellösungen und Abhängigkeiten, die richtige Balance zwischen Wagnis und Sicherheit und vieles mehr seien von ihm eindrucksvoll und nachhaltig vermittelt worden, schildert Stähler. Auf dem schwierigen Weg bis zu einer gewissen Geschäftsgröße hat er sie sowohl kritisch als auch motivierend begleitet. Die Ratschläge der Rid Stiftung gingen auch dahin, sich mit dem Wachsen der Firma eine professionelle Betriebsstruktur aufzubauen. So wurde die Unternehmerin mit der Zeit von einem hochkompetenten Team aus Experten in den jeweiligen Abteilungen begleitet, zusätzlich unterstützt durch eine digitale Management- und Projekt-Software. Im September 2018 hat sie die Geschäftsführung an die Calida Group abgegeben – weil die Zeit dafür einfach reif war, wie sie es im Rückblick sieht. Nicht zuletzt aber auch deswegen, weil seitdem ein neues digitales Projekt in den Startlöchern steht: eine Plattform für das Megatrendthema Ernährung mit einem ganz neuen, außergewöhnlichen Ansatz. Auch hier steht außer Frage: Karin Stähler wird mit ihrem Gespür für Innovationen sicherlich mit nichts Gewöhnlichem von sich reden machen. Sie wird neue, ungeahnte Strategien entwickeln.

Ratschläge an den Nachwuchs in der Textilbranche

Welche Empfehlungen kann jemand wie Stähler, der das Online-Geschäft von der Pike auf gelernt hat, dem Nachwuchs geben? Für die 59-Jährige steht fest: Der Handel, ob stationär oder online, ändert sich „mit Lichtgeschwindigkeit“. Das muss der Einzelhändler akzeptieren, darauf hat er sich einzustellen. „Der Kunde lernt eine andere Art des Einkaufens. Es verschieben sich die points of sales. Neue Vertriebswege ersetzen die klassischen.“ Die Digitalisierung werde den Handel weiter rasend schnell verändern. In der Textil- und Wäschebranche bedeutet dies: Ob Größen- oder Styleberatung, ob individuelle oder personalisierte Kundenansprache, ob neue Serviceformen – „überall forscht und arbeitet man an neuen Möglichkeiten“. Immer höhere Anforderungen an technischem und Spezial-Wissen in den jeweiligen Handelsunternehmen würden nötig sein. Der Kampf um innovative Strategien dürfe niemals erlahmen. Begeisterung und Leistungsbereitschaft müssten immer vorhanden sein. Denn die Handelswelt, weiß die Unternehmerin, ist extrem dynamisch und nie statisch – im Zeitalter von Google und Smartphones mehr denn je. Darauf müssen die Bayerischen Einzelhändler kreativ reagieren. „Auch privat hat sich Karin Stähler noch viel vorgenommen. Die nächsten hohen Gipfel will sie auf jeden Fall noch erklimmen. Vor giftigen Tieren hat sie nach wie vor keine Angst. War ihr denn nie mulmig zumute – bei all den Schreckensgeschichten, die man so hört im Dschungel oder in der Wüste? Stähler kann diese Berichte nicht bestätigen. „Immer, wenn wir mit Auto, Zelt, Rad und Boot in ein fernes Land eingetaucht sind, waren wir einfach nur fasziniert: von der Schönheit der Landschaft und den gastfreundlichen Menschen, die uns umgaben. Neue, andere Menschen und Kulturen kennenzulernen – das ist so wichtig.“

Text: Rafael Sala

Günther Rid Stiftung für den bayerischen Einzelhandel

Die Rid Stiftung fördert seit über 30 Jahren Händlerinnen und Händler mit kostenfreien Aus- und Weiterbildungsprogrammen und mittelständische Unternehmen mit intensiven Coaching-Programmen. Sie wurde 1988 von Dr. Günther Rid gegründet, der nicht nur BETTENRID zu einem über Bayerns Grenzen hinaus bekannten Fachgeschäft gemacht hat, sondern dessen Vision es war, die Existenz des mittelständischen Einzelhandels zu sichern und damit auch die Vielfalt der Stadtkultur zu erhalten. Die Zukunftsthemen Innovation, Kooperation und Digitalisierung stehen im Fokus der aktuellen Stiftungsarbeit.

Presse-Kontakt Rid-Stiftung:
MARKENKULTUR
Malte Perlitz
Ruffinstr. 7 | 80637 München
t: +49 (0)89 51 00 97 82
ridstiftung@marken-kultur.com
www.marken-kultur.com

www.ridstiftung.de