

## Erfolgsrezepte

Es macht Freude, wenn man das Geschäft Optikhaus Binder im ersten Bezirk in Wien betritt. Man wird herzlich mit Charme und Eleganz vergangener Zeiten begrüßt. Das Interieur lässt darauf schließen, dass hier schon Jahrzehnte eine gepflegte Augenoptik gelebt wird. Kaum ein paar Schritte weiter tut sich der Geist auf und man tritt in eine völlig andere, überraschende Welt ein. Hier ist modernstes Design und Architektur Trumpf. Dieser Spagat ist einzigartig gelungen und macht Optikhaus Binder zu einer der ersten Adressen in ganz Österreich. Die Hülle ist das Eine – der Inhalt das Andere. Auch hier geht das Augenoptik-Fachgeschäft Wege, die überzeugen, die begeistern, die zum Wiederkehren einladen.

1882 – es war das Jahr als der süd-afrikanische Astronom William Henry Finlay den großen Septembekometen entdeckte, Richard Wagner am Bayreuther Festspielhaus die Uraufführung seines Parsifal feierte, die erste internationale Kunstausstellung im Wiener Künstlerhaus stattfand und es war auch das Jahr als Johann Binder mit viel Engagement und innovativen optischen Ideen sein Geschäft in Wien eröffnete. Mit der Erzeugung der damals noch beliebten Zwicker und bereits selbst entwickelter Brillenspangen, legte er den Grundstein für das heutige Optikhaus Binder.

Seitdem ist viel Wasser die Donau hinunter geflossen und die Firma wird nun in der fünften Generation durch Katrin Bin-

### Daten & Fakten

- Gründungsjahr: 1882
- Ladenfläche: 350 qm
- Anzahl Teammitglieder: 10
- Durchschnittsalter des Teams: 40 Jahre
- Durchschnittliches Dienstalder des Teams: 15 Jahre
- Wie viele Personen sind in der Kontaktlinse tätig (Anpassung & Assistenz): 3



Katrin Binder,  
Inhaberin Optikhaus Binder in der fünften Generation.

## Tradition verpflichtet!

der mit viel Herzblut und Liebe zum Detail geführt. Katrin Binder verkörpert die moderne und aktive Geschäftsfrau schlechthin. So hat sie noch zwei schulpflichtige Kinder, welche ihre Aufmerksamkeit und Betreuung benötigen. Auch sonst ist die umtriebige Unternehmerin alles andere als ein Mauerblümchen. Sie strahlt vor Lebensfreude und steckt auch gerne ihr Umfeld mit ihrem herzlichen Lachen an.

### Großprojekt Umbau

Die Augenoptik erlernte die ausgebildete Tourismusfachfrau auf dem zweiten Bildungsweg. Ihre Meister- und Kontaktlinseprüfung rundeten ihre Ausbildung ab und so war sie 2006 startklar, den

Betrieb von ihrem Vater zu übernehmen. Ihr war von Anfang an klar, dass sie neue Wege gehen musste, war das Geschäft doch schon etwas in die Jahre gekommen und die Positionierung war nicht mehr zeitgemäß. Das Sortiment war damals sehr umfassend und man bekam praktisch alles, was man in einem Optik-Fachgeschäft kaufen konnte. Von der Wetterstation bis zum Mikroskop, von der Lesebrille bis zur selbstgefertigten harten Kontaktlinse, gab es nahezu alles was das Kundenherz begehrte. 2010 folgte der große Schritt in eine neue, moderne Zukunft. Der Umbau stand an und es wurde eine neue Epoche eingeleitet. Das Credo für das Großprojekt lautete: Fachliche Kompetenz – Kundenorientierung – individueller Service. Klasse statt Masse,

## Das Erfolgsrezept

„Klasse statt Masse – das ist unsere bewährte und Tradition gewordene Philosophie, die schon seit fünf Generationen unser Tun und Handeln bestimmt. Die bestehende Affinität zur faszinierenden Materie Optik ist mit einem einzigen Begriff zu erklären: BEGEISTERUNG – von 1882 bis zum heutigen Tag! Sie motiviert uns, sie treibt uns an, für unsere Kunden innovative und individuelle optische Lösungen zu entwickeln, die einen seh- und spürbaren Mehrwert darstellen.“

war das angestrebte Ziel! Entsprechend wurde das Sortiment gestrafft, die Warenpräsentation optimiert und die Dienstleistungen auf den neuesten Stand gebracht. Katrin Binder und ihr Team arbeiten Hand in Hand, um am Ende das Beste für ihre Kunden zu erreichen. Die hohe Affinität zur faszinierenden Materie Optik ist mit einem einzigen Begriff zu erklären: Begeisterung! Sie motiviert das Team für ihre Kunden innovative und individuelle optische Lösungen zu entwickeln, die einen seh- und spürbaren Mehrwert darstellen.

### Nur absolute Profis am Werk.

Der Umbau und die neue Corporate Identity wurden ein absoluter Erfolg. Ästhetik und Dynamik pur sind die Resultate. Dies verdankte die visionäre Unternehmerin den beigezogenen Profis. Ihr war von Anfang an klar, dass nur wirkliche Profis ihre Vision professionell umsetzen konnten. Dabei machte sie keine Kompromisse und wollte keinen klassischen Optiker-Ladenbauer. Dass sie diese große Veränderung auch manch schlaflose Nacht gekostet hatte, liegt auf der Hand. Dr. Christian Mikunda war einer dieser Profis. Den renommierten Marketing-Profi lernte Katrin Binder bei einem seiner Vorträge kennen und konnte ihn glücklicherweise für ihr Projekt gewinnen. Das Resultat dieser fruchtbaren Arbeit lässt sich sehen.

Auch in Sachen Positionierung und Sortimentsgestaltung geht das Unternehmen seinen besonderen Weg. Bei den Brillen und Gläsern werden nur High-End-

Produkte verkauft und es wird eine starke Markenpräsenz gelebt. Dies erfordert eine ständige Auseinandersetzung mit dem Markt und seinen Trends, eine Stärke von Katrin Binder. Dabei achtet sie genau auf das Geschäftsgebaren ihrer Lieferanten. „Mir sind Punkte wie Fairness und Ehrlichkeit sehr wichtig. Weiter will ich auch nicht, dass die Produkte, die wir führen, an jeder Straßenecke zu finden sind oder einem zerstörerischen Preiskampf unterliegen“, kommentiert sie. „Made in Austria hat für uns eine ganz große Bedeutung! Wir lieben diese Produkte und verkaufen sie entsprechend leidenschaftlich gerne. Unsere Kunden schätzen Dinge aus heimischer Produktion.“

## Spezialitäten als Alleinstellungsmerkmal

Eine besondere Exklusivität bei Optikhaus Binder ist die große Auswahl an top Feldstechern und Teleskopen. Da schlägt das Herz jedes Ornithologen, jedes Jägers oder jedes Hobby-Astronomen höher. Es stehen eine breite Palette verschiedenster Produkte aus den Häusern Swarovski und Zeiss zur Auswahl. Die Mitarbeiter sind besonders geschult und besuchen regelmäßig Kurse der Hersteller, um immer up-to-date zu sein. Diese Exklusivität zieht ein entsprechendes Publikum an, welches auch von weit her anreist, um sich bei Optikhaus Binder das



Moderner, heller Verkaufsraum im ersten Stock.



Zeiss- und Swarovski-Feldstecher und Teleskope überwiegen.





Große Auswahl an Sportbrillen. Hinten: Windkanal.



Zeitgemäße Beratungs- und Informations-Tools via Bildschirm. Blick in die außergewöhnliche Instrumenten-Abteilung.

geeignete Produkt auszuwählen. Die Entscheidung für die teilweise doch sehr hochpreisigen Feldstecher oder Teleskope fällt manchem Kunden nicht leicht. Daher arbeitet das Unternehmen sehr oft mit Leihgeräten, damit sich der Kunde in seinem Umfeld ein Bild machen kann und das Gerät intensiv testen kann. Dies bedeutet zwar einen Mehraufwand, welcher sich für die Firma aber meistens auszahlt. Auch dieser Service ist ein weiterer Mosaikstein im gesamten Leistungsangebot, welches die Firma so erfolgreich macht.

**Kontaktlinse schon immer im Fokus.**

Die Kontaktlinse spielte im Hause Binder schon immer eine wichtige Rolle. Schon der Vater von Katrin Binder stellte an der Drehbank harte Kontaktlinsen her. Zu seinem Spezialgebiet gehörte die Versorgung von Keratokonus-Patienten. Dieses Wissen wurde auf die nachfolgenden Kontaktlinsen-anpasser übertragen und somit ist die Firma immer noch eine sehr gute Adresse, wenn es um Kontaktlinsen geht. Die Herstellung von eigenen Kontaktlinsen wurde zwar eingestellt, doch ist der Anteil an Speziallinsen im Vergleich mit anderen Wiener Augenoptikern sicherlich höher. Peter Sulc, Leiter der Kontaktlinsenabteilung, ist seit über 30 Jahren bei der Firma und verfügt über eine entsprechend große Erfahrung. Der gebürtige Engländer ist unter anderem ein kompetenter Anpasser von Ortho-K-Kontaktlinsen. Dieses Segment wird als Alleinstellungsmerkmal genutzt und bringt einen entsprechenden Kundenkreis mit sich. Doch nicht nur Speziallinsen werden angeboten. Das gesamte Spektrum an modernen Kontaktlinsen kommt zum Zug. Von den Austauschlinsen, welche rund 70 Prozent des Umsatzes ausmachen, sind die Silikonhydrogel-Linsen mit einem Anteil von 80 Prozent vertreten. Ein besonders Merkmal ist der hohe Anteil an multifokalen Kontaktlinsen-trägern, welche natürlich wirtschaftlich gesehen besonders interessant sind. ■

**Marcel Zischler**

## Fünf Fragen an Katrin Binder

**Wenn Sie nochmals am Startpunkt des Umbau-Projekts stehen würden, was würden Sie anders machen?**

„Nichts! Das Umbauprojekt ist von Beginn bis Ende wirklich fantastisch und sehr positiv gelaufen! Maßgeblich hierfür war das perfekt zusammenspielende und sich ergänzende Team, welches sich aus den beiden Architekten (Paul Linsbauer und Gerhard Abel), der Projektleiterin (Yenni Mantwill), dem Coach (Dr. Christian Mikunda) und mir zusammensetzte. Vor allem die Entscheidung eine externe Projektleiterin einzusetzen war wichtig!“

**Sie sind klar im oberen Preis-/Leistungs-Segment positioniert. Warum? Wie gehen Sie mit Billig-Angeboten der Konkurrenz um?**

„Wir machen keine Preiskämpfe mit. Wir verkaufen unsere Produkte und unsere Dienstleistungen zu einem angemessenen Preis. Dies versuchen wir unseren Kunden zu vermitteln. Zum Glück meistens erfolgreich.“

**Wien ist eine Touristen-Stadt und Sie sind an einer Top-Lage. Was kaufen die Touristen bei Ihnen ein?**

„Überwiegend modische, top-aktuelle Sonnenbrillen bekannter Labels. Dann auch Feldstecher, aber auch optische Brillen.“

**Auf was legen Sie bei der Auswahl Ihrer Mitarbeiter besonderen Wert?**

„Eigenständigkeit, fachliche Kompetenz, Freundlichkeit, gepflegtes und natürliches Erscheinungsbild. Vor allem müssen sie in unser Leitbild ‚geht nicht – gibt’s nicht!‘ passen.“

**Welche Werte und Umgangsformen sind Ihnen im Umgang mit den Kunden besonders wichtig?**

„Wir sind Dienstleister und unser Kunde ist König! Begonnen vom Türe aufhalten bis hin zur Versorgung mit Getränken und Knabbereien versuchen wir unseren Kunden das Gefühl zu geben, dass wir um ihr Wohl und ihre Zufriedenheit bemüht sind und stets die für sie beste optische Lösung suchen – selbst wenn diese nicht die teuerste ist.“