Universität Augsburg
Akademisches Auslandsamt

Erfahrungsbericht

Studium an der UA:	Wirtschaftswissenschaften
Jahr des Auslandsaufenthaltes:	2014
Land:	UK
Stadt:	London
Praktikumseinrichtung:	Villeroy & Boch UK Ltd.
Homepage:	https://www.villeroy-boch.co.uk/

---

1 Bewerbungsphase

Als ich im Sommersemester 2014 an der Informationsveranstaltung des AAA wurde die Stellenausschreibung von Villeroy & Boch UK präsentiert. Nicht nur die finanzielle Unterstützung im Programm ERASMUS+ sprach mich an, sondern auch die flexible Zeiteinteilung des Praktikums bei Villeroy & Boch. Ich schickte meine Bewerbung im Mai, um im September mit dem Praktikum zu starten. Nach vier Wochen und kurzem Nachfragen folgte eine Einladung zum Telefongespräch mit meiner zukünftigen Betreuerin Annalena Schwarz. Ich bereitete mich bereits im Voraus gründlich auf das Telefongespräch, das auf Englisch erfolgte, vor, um von meinem Studium und meinen Erwartungen an das Praktikum berichten zu können. Ich erzählte von meinen Interessen und meinen bisherigen Studien- und Arbeitserfahrungen und wurde über meine zukünftigen Aufgaben und den Tagesablauf in der Abteilung Marketing & Sales informiert. Wenige Tage später erhielt ich die Zusage für den Praktikumsplatz in der Abteilung Marketing & Sales Bathroom and Wellness.

2 Villeroy & Boch UK Ltd

Villeroy & Boch hat sich seit seiner Gründung in 1748 zu einem innovationsstarken Markenunternehmen in Deutschland, Europa und der Welt entwickelt. Neben seinem Hauptsitz in Mettlach im Saarland ist der Keramikproduzent in weiteren 125 Ländern weltweit vertreten und hat 15 Produktionsstätten in Europa, Mexiko und Thailand. Das börsennotierte Unternehmen teilt seine Geschäftsaktivitäten in zwei Unternehmensbereiche „Bad und Wellness“ und „Tischkultur“. Neben den privaten Konsumenten sind auch Architekten und Planer an den vielfältigen Produkten von Villeroy & Boch interessiert. Villeroy & Boch bietet im „Bad und Wellness“-Sortiment sowohl klassische als auch moderne Badkollektionen mit innovativen Keramikprodukten, hochwertigen Badmöbeln und Accessoires. Das Wellness-Programm beinhaltet innovative Dusch-, Wannen- und Whirlpoolsysteme.
Seit 1987 wird das Unternehmen mit weltweit rund 7.400 Mitarbeitern als Aktiengesellschaft geführt und ging im Jahr 1990 an die Börse. Im Jahr 2012 erwirtschaftete der Konzern einen Umsatz von 744 Mio. €, wobei 466 Mio. € auf den Unternehmensbereich „Bad und Wellness“ entfielen und 278 Mio. € auf den Unternehmensbereich Tischkultur.

3 Organisation der Abteilung

Das Team in meiner Abteilung umfasst einen Countrymanager, einen Marketingmanager, neun Key Account Manager, einen Sales Coordinator und in der Regel zwei Praktikanten.
Leiter der Abteilung ist der Countrymanager für UK. In seiner Verantwortung liegen alle Personalangelegenheiten, die das Team betreffen. Der Marketingmanager leitet alle Print und

Online Marketingkampagnen für England von seinem Standort in Barcelona aus, wo er auch Villeroy & Boch in Spanien vermarktet.

4 Tätigkeiten

Während meines Praktikums hatte ich einen großen Aufgabenbereich. Neben den allgemeinen Praktikantenaufgaben und meinen speziellen Aufgaben im Team wurde ich über alle aktuellen Projekte informiert und eingearbeitet, so dass ich bereits nach kurzer Zeit einen Überblick über die aktuelle Lage des Unternehmens bekommen konnte.
Zu den täglichen Aufgaben der Marketingpraktikanten gehörte es, die Post zu verteilen und zu versenden sowie das Telefon der Marketingabteilung zu übernehmen. Alle Anrufe mussten angenommen werden. Den Anrufern sollte ich möglichst selbständig bei ihren An-liegen weiterhelfen oder an die zuständige Person weiterleiten. Außerdem musste ich alle Anfragen nach aktuellen Broschüren oder Farbmustern annehmen und versenden. Dazu gehörte es, die Bestandsliste ständig zu aktualisieren und gegebenenfalls neue Materialien aus Deutschland zu bestellen. Ich verwaltete die Neuregistrierungen von Kunden für den Villeroy & Boch Media Data Pool, wodurch die Kunden Zugang zu einer umfangreichen Bildergalerie bekommen und sich die Produkt- und Lifestylebilder der Kollektionen in einer ho-hen Auflösung herunterladen können. Zudem half ich der Abteilung After Sales, indem ich die Inhalte und Kundendaten der eintreffenden Beschwerdeformulare in SAP übertrug, um den Bearbeitungsprozess zu beschleunigen. Es war ebenfalls meine Aufgabe deutsche Präsentationen auf Englisch zu übersetzen oder neue Präsentation für meine Vorgesetzten zu erstellen. Jeden Monat aktualisierte ich zudem die Umsatztabellen der Key Account Manager mit den Umsatzzahlen des letzten Monats.
Eine meiner häufigsten Aufgaben während meines Praktikums war das Anfertigen von Briefings. Diese beinhalteten Informationen zu einer neuen Broschüre, Flyer oder Landing Page und waren notwendig, um das jeweilige Projekt bei der zuständigen Agentur in Auftrag zu geben. Zunächst erstellte ich einen Zeitplan. Anschließend kreierte ich eine umfangreiche Vorlage, mit dessen Hilfe die Agentur möglichst schnell die benötigte Broschüre erstellen konnte. Um mehrere Korrekturen und spätere Änderungen zu vermeiden, bereitete ich alle notwendigen Inhalte, wie Einleitungstexte, Produktbeschreibungen, Preise und Abbildungen vor. Neben dem Korrekturlesen und abschließenden Überprüfung der Broschüren stand ich der Agentur während des gesamten Erstellungsprozesses für Rückfragen zur Verfügung.
Ich erstellte außerdem mehrere Benchmarks zu unterschiedlichen Produktgruppen. Anhand dieser Benchmarks wurden Preise kalkuliert und Produktnischen erkannt. Meine Aufgabe war es meist mehrere Produkte von Villeroy & Boch aus unterschiedlichen Preisklassen vergleichbaren Produkten von Wettbewerbern gegenüberzustellen. Dazu war es notwendig, detaillierte Recherchen vorzunehmen, um besonders ähnliche Konkurrenzprodukte zu finden.
Um die unterschiedlichen Zielgruppen von Villeroy & Boch über Neuheiten und Projekte zu informieren, sendete ich mehrere Newsletter an unsere Kunden. Dabei wurden zwischen drei Zielgruppen unterschieden: Endkunden, Einzelhändler und Architekten. Je nach Zielgruppe wurden unterschiedliche Inhalte vermittelt. Die Endkonsumenten wurden regelmäßig über neue Kollektionen und Produkte informiert. Die unterschiedlichen Newsletter erstellte ich mit dem Service der Firma Tripicchio AG. Mit Hilfe dieses Programmes konnten die Newsletter mit unterschiedlichen Layouts und integrierten Links zur Villeroy & Boch Homepage erstellt werden.

5 Persönliche Bewertung des Praktikums

Das Praxissemester bei Villeroy & Boch in London stellte für mich eine große Bereicherung dar. Von Beginn an fühlte ich mich sehr wohl in meinem Team und meiner Abteilung. Positiv beeindruckt hat mich vor allem die Arbeitsatmosphäre innerhalb des Teams. Alle Kollegen duzen, was meiner Meinung nach die Stimmung auflockert und wodurch man sich von Anfang an wohler fühlt. Auch gibt es keinen speziellen „Dress Code“, an den man sich halten muss. Aber nicht nur die Atmosphäre sagte mir zu, auch empfand ich meine Aufgaben und die Arbeit an sich meist als angenehm. Selbst der Telefondienst entpuppte sich als eine Herausforderung, da es nicht immer leicht war, die unterschiedlichen englischen Muttersprachler

zu verstehen. Es war interessant, einen Einblick in ein weltweit bekanntes Markenunternehmen zu bekommen und die Abläufe innerhalb eines kleinen Teils des Unternehmens kennen zu lernen. Hilfreich waren auch die ersten Wochen gemeinsam mit dem vorherigen Praktikanten, die es mir ermöglichten, dem Praktikanten über die Schulter zu schauen und die Abläufe und Aufgaben der Abteilung zu verstehen.
Da meine Praktikumsstelle unbezahlt war, bin ich froh über meine Entscheidung, das Praktikum nur für drei Monate gemacht zu machen. Meine Ausgaben für Mittagessen und Transportmittel zur Arbeitsstelle wurden zwar vom Unternehmen übernommen, jedoch reichte auch die Unterstützung von Erasmus bei Weitem nicht aus, die hohen Lebensunterhaltungskosten in London abzudecken.

6 Leben in London

Da ich mehrere Freunde in London habe war ich in der glücklichen Position erst einmal bei Freunden zu wohnen und von dort aus meine Wohnungssuche anzupacken. Ich suchte über die Plattform www.spareroom.co.uk mein Zimmer in einer netten WG in Balham. Die monatliche Miete belief sich auf 625 Pfund, was ungefähr den Durchschnitt für WG-Zimmer darstellt. Von den Wohngebieten war ich etwas eingeschränkt, da Villeroy & Boch im Süden in Southfields im Ubahnring 3 liegt. Aufgrund zu langem Arbeitsweg fallen dadurch viele coole Viertel von London leider weg. In East London gibt es wesentlich mehr und auch billigere Angebote zu wohnen, als im Süden. Schlussendlich war ich mit Balham sehr zufrieden. Es verfügt über gute Ubahn-, Zug und (Nacht)Busanbindungen und ist ein süßes Viertel mit vielen Bars, Restaurants, Läden und Clubs.
Dass London eine aufregende Stadt mit wirklich allen Möglichkeiten ist, muss an dieser Stelle wohl nicht erwähnt werden, dennoch möchte ich noch zwei Insider-Sightseeing-Tipps geben. Der Hindutempel im Nord-Westen und High-Gate Cemetery im Norden von London waren die beeindruckendsten Sehenswürdigkeiten, obwohl sie in den meisten Reiseführern nicht einmal zu finden sind.