

BERNDS WOCHENTIPPS



Bernd Schüßler
Unternehmensberater,
Freiburg

Praktische Ideen für den Ladenalltag

Was man von Marktständen abschauen kann und warum man Kunden im Laden fotografieren lassen sollte.

Drei Tipps vom Marktstand

Bio-Gemüse kaufe ich gerne auf dem Wochenmarkt, und dort meist an einem bestimmten Stand. Warum eigentlich?

Rationale Gründe dafür zu finden, ist gar nicht so einfach. Ich versuche es trotzdem, denn vielleicht können Sie sich in Ihrem Bioladen etwas davon anschauen.

• **Vertrautheit und nette Gespräche**

Bei meinem Lieblings-Stand sind fast immer dieselben Verkäuferinnen und Verkäufer. Und auch, wenn ich sie nicht persönlich kenne, ist es doch ein Stück Vertrautheit, ein kurzer Kontakt, ein kleines Gespräch – also nicht nur ein Kontakt mit Verkaufspersonal.

• **Klar gekennzeichnete Produkte**

Auch ist klar gekennzeichnet, was aus eigener Erzeugung ist, was regional von anderen Erzeugern oder ob der Bio-Spitzkohl diesmal aus Spanien ist. Das erspart Fragen.

• **Kleine Geschenke**

Fast immer gibt es etwas geschenkt. Manchmal ist es ein Bund Kräuter, manchmal eine Zitrone. Kleine Geschenke sind dort irgendwie

selbstverständlich, wenn man etwas mehr einkauft. Das heißt jetzt nicht, dass ich standardmäßige Geschenke in jedem Bioladen empfehle. Aber vielleicht macht es für den ein oder anderen Laden ja auch Sinn.

Verkaufen Sie Ihren Kunden das, was diese wollen

Ware, die im Regal rumsteht, kostet Geld. Daher sind in manchen Läden die Bestände an bestimmten Produkten eher etwas knapp gehalten, Gleichzeitig weiß jede Ladnerin und jeder Ladner: Masse verkauft Masse. Was also tun? Insbesondere in Zeiten von Corona empfehle ich: Haben Sie lieber ein paar Stück mehr von jedem Artikel im Regal. Es bedeutet für Kunden Stress, am nächsten Tag nochmal vorbeikommen zu müssen, weil es heute zum Beispiel gerade keinen Muskat gibt. Mancher überlegt sich dann, seinen Großeinkauf das nächste Mal lieber woanders zu machen – dort, wo er höchstwahrscheinlich alles, was er möchte, auch bekommt.

Der fotografierende Kunde

Es ist normal, dass Kunden im Laden ihr Handy herausholen und zu einem Produkt recherchieren. Doch manchmal kommt es auch vor, dass

Es kann viele Gründe haben, warum Kunden Produkte fotografieren.

Kunden nicht nur kurz was nachschauen, sondern ganz bewusst verschiedene Produkte fotografieren und dann, ohne die geknipsten Lebensmittel zu kaufen, im Laden weitergehen, vielleicht sogar den Laden verlassen und gar nichts kaufen.

Natürlich kann es die Konkurrenz sein, welche sich da informiert. Oder ein Kunde, welcher die Produkte dann versucht, günstiger im Internet zu bestellen. Doch vielleicht ist es ja auch ganz anders.

Vielleicht will er zu Hause in Ruhe schauen, ob diese Produkte zu seinen Ernährungsplänen passen. Oder

er will sich erstmal über den Hersteller informieren. Oder er will erst mit jemandem besprechen, ob die Produkte gekauft werden sollen. Oder er will sie nicht heute kaufen, sich aber für das nächste Mal vormerken.

Es kann so viele Gründe haben, warum Kunden Produkte fotografieren. Und aus meiner Sicht geht das das Personal auch nichts an. Somit empfehle ich eine klare Anweisung an Ihr Personal: Selbstverständlich dürfen Kunden Produkte fotografieren. Falls jemand anfängt, das halbe Sortiment zu fotografieren, kann man ja mal nachfragen, ob er bestimmte Infos sucht und man ihm helfe kann. ◀

