iStockphoto - SergeyChayko

WEIHNACHTSGESCHÄFT

Herausforderungen im Corona-Jahr

Maskenpflicht und Mindestabstand einerseits, eine festliche Stimmung erzeugen, andererseits: Die Vorweihnachtszeit stellt den Einzelhandel dieses Jahr vor besondere Herausforderungen. Wir haben Ladner gefragt, wie sie damit umgehen.



ie Corona-Pandemie hat unseren Alltag weiterhin im Griff.
Zwar gibt es erste Gewöhnungseffekte, etwa bei der Maskenpflicht. Auch bestätigt eine Studie zum Kundenverhalten des Institut für Handelsforschung im September 2020, dass die Konsumlaune der Menschen nicht wie lange befürchtet sinkt, sondern mit Blick auf Weihnachten stabil bleibt und teil-

weise sogar zunimmt. Die vollen Innenstädte möchte gut die Hälfte der Befragten in der Weihnachtszeit allerdings meiden. Übersetzt heißt das: Die Leute haben durchaus Lust zu konsumieren, aber unter sicheren Bedingungen.

Zielkonflikt managen

Was bedeutet das konkret für den Bio-F achhandel? Er muss Ideen entwickeln, um Die Menschen haben Lust zu konsumieren, aber unter sicheren Bedingungen. einen Zielkonflikt zu managen, den es so noch nie gab: Die Einhaltung und Durchsetzung strenger Vorschriften, die eher stimmungssenkend wirken, müssen in Einklang gebracht werden mit der Gestaltung einer Atmosphäre, die aus Kundensicht angenehm und sicher und aus Verkäufersicht umsatzförderlich ist.

Kreativität und Zuversicht

Wir haben einige Läden nach ihren Plänen für das Weihnachtsgeschäft gefragt und viel Kreativität und Zuversicht zu spüren bekommen. Während bei der Frage nach zusätzlichem Personal die Meinungen von "keinesfalls, die bringen nur die Abläufe durcheinander" bis "wir stellen selbstverständlich zusätzliches Personal für Weihnachten ein" reichen, mangelt es nicht an Ideen, die sich an konkreten Kundenbedürfnissen orientieren.

Da wird die Kellertür des Ladens in der Adventszeit schon mal zum Drive-In-Schalter: "Wir haben Kunden, welche Ware per Mail bestellen und sie dann an unserer Kellertüre kontaktlos abhollen", erzählt Martina Winterhalter von Sesam Naturkost in Titisee-Neustadt. "Die Rechnungen schicken wir dann direkt per Mail."

Kontaktloses Zahlen

Sylvain Durand von Safran Naturkost in Potsdam will dagegen der stärkeren Nachfrage nach kontaktlosem Zahlen Rechnung tragen und plant die Anschaffung eines zusätzlichen EC-Karten-Lesegrätes sowie die technische Absicherung mobiler Zahlungsmöglichkeiten. Zudem ist die Erweiterung der Öffnungszeiten, zum Beispiel durch Verzicht auf die

BioHandel 11 | 2020 35





Bio, Leidenschaft & feinster Genuss

ESSEN VERÄNDERT DIE WELT



Thorben | Qualitätsmanagement

Gute Öle sind unsere Leidenschaft. Die wichtigste und einzig nachhaltige Grundlage dafür ist die ökologische Landwirtschaft. Wissen - Einzelhandel

Mittagsschließzeit, eine frühere Ladenöffnung am 23. und 24. oder Einkaufen außerhalb der Öffnungszeiten nach Absprache mit Kunden aus Risikogruppen für einige Läden eine Option, um Wartezeiten und Gedränge zu vermeiden.

Alle Kanäle bespielen

Wesentlich für die Kommunikation aller Service-Angebote ist das Bespielen möglichst vieler Online-Kanäle, und zwar deutlich strategischer als bisher. "Wir werden über Facebook-, Instagram-, Google-Beiträge und auf unserer Website kommunizieren, dass wir gerne liefern", erläutert Marina Winterhalter von Sesam Naturkost ihre Pläne. Der Filialist BioCompany geht zwar davon aus, dass sich das Weihnachtsgeschäft 2020 nicht wesentlich von anderen unterscheiden wird, will seine Kunden aber über die Online-Kanäle des Unternehmens informieren, sollten Zugangsbeschränkungen nötig werden.

Insgesamt lassen die ge-



Viele Kunden dürften das Weihnachtsfest als Kompensation für entgangene Freuden ansehen.

Tipps von Kolleginnen

"Bei uns läuft die ganze Zeit der Diffuser mit reinen ätherischen Ölen von *Primavera*. Dies klärt die Luft, zudem riecht es gut und macht eine besonders festliche Stimmung und gute Laune." Christiane Denzel, Breite Wies` Bioland-Gärtnerei und Naturkost in Emmingen-Liptingen

"Im Vorfeld packen wir kleine Geschenkpakete: mitnehmen, bezahlen, verschenken." Iris Hasenfratz, Die Bio-Ecke Löffingen

"Aufgrund der begrenzten Anzahl zulässiger Personen im Laden werden sich die Warteschlangen dieses Jahr wahrscheinlich nach draußen verlagern. Dort gibt es vielleicht eine Feuerschale und einen Teeausschank, damit die Kunden nicht zu sehr frieren müssen…" Claudia Förtsch, Laden im Thal in Soyen

planten Mehrausgaben darauf schließen, dass Kunden das Weihnachtsfest als Kompensation für entgangene Freuden wie den Sommerurlaub im Ausland ansehen. So könnte auch die Bereitschaft groß sein, mehr Geld für hochwertige Lebensmittel, Delikatessen oder Bio-Kosmetik auszugeben. Manche Ladner möchten sich daher dieses Jahr mit mehr besonderen, hochpreisigen Artikeln bevorraten.

Mehr Geflügel gefragt?

Beim Thema Weihnachtsgeflügel ist das ein zweischneidiges Schwert. Aus ethischen und ökonomischen Gründen lässt es sich nicht vertreten, Gänse "auf Verdacht" zu bestellen. Die meisten Läden arbeiten hier ohnehin mit Bestellung und teilweise auch Anzahlung im Voraus, so dass Angebot und Nachfrage ausgeglichen sind. In diesem Jahr ist dagegen unklar, ob und unter welchen Maßgaben Restaurants geöffnet sein werden. Je nach aktueller Situation kann es auch kurzfristig noch zur Nachfrage nach Weihnachtsgeflügel kommen. Durch einen Vorrat an hochwertigem TK-Fleisch kann der Laden hier vorsorgen. Renate Haller vom Bioladen Haller in Rodgau rechnet zudem mit mehr Nachfrage nach veganen oder vegetarischen Alternativen.

Frühere Bevorratung

Die Engpässe bei zahlreichen Lebensmitteln zum Anfang der Pandemie haben viele Kunden stark verunsichert. Deshalb wird die Bevorratung mit feiertagsrelevanten Produkten in diesem Jahr möglicherweise früher beginnen als bisher. Das bietet zugleich die Chance, die Nachfrage zeitlich zu entzerren.

Gabi Lorenz vom Bioladen Paradieschen in Linsengericht kommuniziert das ganz offensiv: "Wir machen unsere Kunden durch Plakate aufmerksam, den Weihnachtseinkauf nicht an den letzten Tagen zu planen bzw. haltbare Sachen vorher schon einzukaufen." Eine langfristig gute Warenverfügbarkeit sorgt dabei für emotionale Sicherheit beim Kunden.

Fazit: Für das aktuelle Weihnachtsgeschäft im Bio-Fachhandel gelten andere Prioritäten als bisher. Diesmal geht es nicht an erster Stelle um Umsatzsteigerung, sondern um Kundenbindung durch optimale Kundenorientierung. Das ist die beste Basis, um den Umsatz für die Zukunft zu sichern. Der Biofachhandel, der von der Corona-Pandemie fast durchgehend profitiert hat, kann und sollte sich diese Verschiebung der Prioritäten leisten, um seine Position im Wettbewerb mit dem LEH, den Lebensmitteldiscountern und den Onlinevermarktern zu stärken.



Susan Geißler ist Handelsfachwirtin und Biomarkt-Beraterin bei der *Gesellschaft für* Bio-Marktentwicklung



Bernd Schüßler ist Ladenberater, Experte für Nachhaltige Unternehmenskommunikation und Geschäftsführer der

Gesellschaft für Bio-Marktentwicklung www.biomarktentwicklung.de

MEHR INFOS

Weitere Tipps zum Weihnachtsgeschäft finden Sie unter "Bernds Wochentipps" auf www.biohandel.de



Sie sind der perfekte Fleischersatz, denn ihr Proteingehalt kann sich definitiv sehen lassen. Und wo kommt das Protein her? Aus Erbsen & Ackerbohnen, die in Europa angebaut werden und somit fast vor deiner Haustür wachsen.

