

Durch die Brille des Kunden

HEILBRONN Zweiter Durchgang des Händlerschulungsprojekts der Stadtinitiative – Hilfestellung für kleine Fachgeschäfte

Von Manfred Stockburger

Jürgen Eller ist ein unauffälliger Typ – und er liebt das Einkäufeln. Über 1000 Euro hat er gern in sieben Heilbronner Geschäften gelassen. Die Einkäufe hat er privat bezahlt, die Einkäufe hat er privat bezahlt. Die Einkäufe hat er privat bezahlt. Die Einkäufe hat er privat bezahlt.

Angeheuert hat ihn und seinen Kollegen Daniel Schnödt die Stadtinitiative, bezahlt werden die Händlerschulungen mehrheitlich von der Stadt, die dafür Geld aus einem Fördertopf des Programms Soziale Stadt angezapft hat – weil Stadtgalerie und Klosterhof das Wettbewerbsgefüge in der Stadt massiv verändern. Citymanager Jörg Plieschke spricht deswegen auch von der gesamten City als Center: Gerade den kleinen Fachgeschäften in der Stadt will er die Hilfe Schnödts und Ellers angedeihen lassen.

Checkliste „Viele wissen gar nicht, womit sie überhaupt Umsätze machen“, sagt Daniel Schnödt und: „Oft sind es Kleinigkeiten, die den Umsatz deutlich verbessern können.“ Ausreden akzeptiert der Berater, die die Geschäfte im Gedächtnis zu seinem Kollegen offen und mit einer Checkliste in der Hand besucht, nicht. Was zählt, ist der Umsatz pro Quadratmeter. „Jeder kann sich verbessern.“

Und teuer müssen die Veränderungen gar nicht sein: Ein bisschen Licht und Farbe oder kleine Veränderungen beim Sortiment können zählbare Erfolge bringen. 5000 bis 20000 Euro teuer seien seine Vorschläge in der Regel – „keine Wolkenkuckucksheime“. Schnödts Patentrezept ist einfach: „Aufräumen.“ Konkrete Verbesserungsvorschläge, die sie den Heilbronner Ge-



Sauberkeit und klare Ordnung sind Trumpf: Wer mehr Umsatz machen will, muss aufräumen, wurde den Heilbronner Händlern vermittelt.

Foto: dpa

schäften machen, lassen sich die beiden Handelndes Geschäft umkrepeln. „Einzelhandel ist eine Summe von 1000 Kleinigkeiten“, weiß er. Das Problem: „Man wird leicht betriebsblind.“ Händler können nur erfolgreich sein, wenn sie alle durch die Brille des Kunden sehen. „Ein kritischer Blick von Fachleuten ist auf jeden Fall hilfreich.“ Christine Ahl vom Fachgeschäft Wollke hat schon in der ersten Runde der Händlerschulungen im Frühjahr mitgemacht und ist begeistert: „Seit 28 Jahren haben wir so vor uns hingewurstelt. Es ist gut, dass jemand in vielen bestätigt hat.“ Die kritischen Anmerkungen hätten „sehr gute Impulse“ gegeben.

nicht, dass die Berater sein Geschäft umkrepeln. „Einzelhandel ist eine Summe von 1000 Kleinigkeiten“, weiß er. Das Problem: „Man wird leicht betriebsblind.“ Händler können nur erfolgreich sein, wenn sie alle durch die Brille des Kunden sehen. „Ein kritischer Blick von Fachleuten ist auf jeden Fall hilfreich.“

Christine Ahl vom Fachgeschäft Wollke hat schon in der ersten Runde der Händlerschulungen im Frühjahr mitgemacht und ist begeistert: „Seit 28 Jahren haben wir so vor uns hingewurstelt. Es ist gut, dass jemand in vielen bestätigt hat.“ Die kritischen Anmerkungen hätten „sehr gute Impulse“ gegeben.

Hintergrund

Hungrige Satte

Kunden müssen, sagt Unternehmensberater Daniel Schnödt, emotional abgeholt werden: „Wir müssen heute nicht mehr Hungrige satt machen, sondern Satte hungrig.“ An dieser Maxime müssen sich Schaufenstergestaltung, Dekoration und Sortiment orientieren.

Mehr Ordnung

Mehr als 80 Prozent aller Kunden können oder wollen sich in Verkaufsräumen nicht mehr orientieren.

Ihnen können Verkäufer unter anderem durch Farbleitsysteme oder breitere Gänge helfen.

Mehr Logik

Kunden suchen im Sortiment eine Struktur. Wenn ein Lebensmittel seine Ware nach Frühstück, Mittagessen und Abendessen sortiert, bietet er logische Ansatzpunkte.

Mehr Information

Die große Vielfalt im Sortiment bedarf einer zunehmenden Information im Verkaufsraum. mfd

SPD stellt sich hinter Call-Center

HEILBRONN Die SPD-Gemeinderatsfraktion hat Betriebsratsmitglieder des von der Schließung bedrohten Telekom-Call-Centers zur ersten Sitzung nach der Sommerpause eingeladen. Auch der SPD-Bundestagsabgeordnete Josip Juratovic war dabei. Die Betriebsräte Barbara Hober und Fritz Ebeling berichteten über die Sorgen der Beschäftigten. „Für die SPD-Fraktion drängt sich der Verdacht auf, dass es im Kern nicht um eine bessere Organisation geht, sondern Arbeitsplätze abgebaut werden sollen“, sagte Fraktionschefin Sibylle Mösse-Hagen. Die Fraktionsmitglieder forderten, dass die Telekom ihre Pläne rückgängig macht. frz

ANZEIGE

KW 37
Gültig ab
10.09.2008

REWE

Jeden Tag ein bisschen besser.

REWE der Frischelieferant

für Obst, Gemüse und Fleisch

Offizieller Lieferant der deutschen Fußball-Nationalmannschaft und des Deutschen Fußball-Bundes



Krustenbraten aus dem Schinken
1 kg

3,88

AKTIONSPREIS



Ihr Preisvorteil: 33%!
0,66

AKTIONSPREIS

Knorr Feinschmecker Suppe oder Gemüse Satt Suppe verschiedene Sorten
2-3-Teller-Beutel



Chile: Kiwis Kl. I, (1 kg = 1.54)
500-g-Schale

0,77

AKTIONSPREIS



REWE Deutschland: Eisbergsalat Kl. I Stück

0,55

AKTIONSPREIS

Preissenkung



Käseaufschnitt Edamer, Tilsiter & Emmentaler, 40/45% Fett i.Tr., (100 g = 0.52)
250-g-Packung

1,29

DISCOUNTPREIS

Milram Burlander milder Großblockkäse, mit würzigem Aroma, 45% Fett i.Tr. oder 16% Fett absolut
100 g

0,69

AKTIONSPREIS



Mehr vom Urlaub mit REWE REISEN.

Reiseprospekte gibt's jetzt in Ihrem REWE Markt. Alle Traumreisen und Buchungsmöglichkeiten finden Sie auch unter www.rewe-reisen.de

Mineralwasser Ariwa, Euroquell, Markgraf, Schönrain, Keltenquelle oder Top-Quell verschiedene Sorten, (1 Liter = 0.12)
12 x 0,7-Liter-Flaschen-Kasten zzgl. 3.30 Pfand

Ihr Preisvorteil: 37%!
0,99

AKTIONSPREIS



Dietz Rote Wurst (1 kg = 5.98)
600-g-Packung

Ihr Preisvorteil: 10%!
3,59

AKTIONSPREIS



Radeberger Pilsener oder Warsteiner Premium Pils (11 x 0,5-Liter-Flaschen-Kasten zzgl. 2.38 Pfand)

Preisvorteil mind. 20%!
5,99

AKTIONSPREIS



Snickers oder Mars Ice Cream (1 Liter von 5.62 bis 6.26)
6 x 53/59-ml-Packung

Preisvorteil mind. 11%!
1,99

AKTIONSPREIS

Druckfehler vorbehalten. Abgabe nur in haushaltsüblichen Mengen. Aktionspreise sind zeitlich begrenzt. Verkauf nur solange der Vorrat reicht.