

Chancen für den Handel

Es ist heute wirklich nicht einfach, als unabhängiger Einzelhändler erfolgreich am Markt bestehen zu können. Tipps und Ideen für eine erfolgreiche Kundenorientierung vermittelt Handelstrainer Hans-Günter Lemke.

Es vergeht kein Tag, an dem nicht eine neue Schreckensmeldung über das Ende des stationären Einzelhandels veröffentlicht wird. Zum Einen ziehen Online-Händler mit günstigen Preisen und riesigen Sortimenten immer mehr Kunden weg, zum Anderen treibt die Markenindustrie die Ladenmieten in den Top-Lagen nach oben und drängt kleine Fachhändler an den Rand. Die Entwicklung gefährdet den unabhängigen Einzelhandel und dessen Zulieferstruktur immer stärker.

Doch welche Überlebensmöglichkeiten gibt es nun für den selbstständigen, inhabergeführten Fachhändler? Der amerikanische Unternehmensberater Richard Whiteley hat einmal gesagt: „Wenn Sie sich um den Kunden kümmern, kommt er zurück. Wenn Sie sich um Ihr Pro-

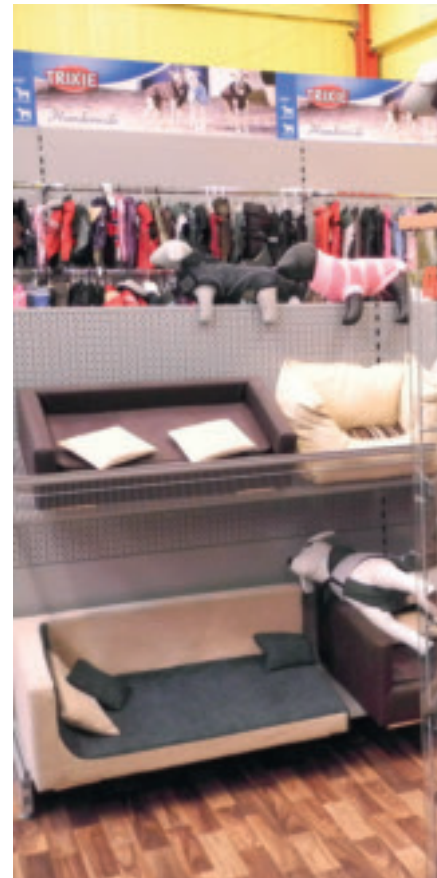
dukt kümmern, kommt es nicht zurück.“

Back to the roots

Dabei gilt es doch, nur ein paar Punkte für eine erfolgreiche Kundenorientierung im Geschäft zu beachten und sich stets zu verinnerlichen:

- Halten Sie immer einen guten und engen Kontakt zum Kunden im Geschäft. Erläutern Sie Ihren Mitarbeitern, den Kunden aktiv und mit Namen, wenn bekannt, anzusprechen und zu begrüßen. Konzentrieren Sie sich dabei auf Ihre Leistungen, wie zum Beispiel Qualität, Service, schnelle Lieferung außer Haus usw. Machen Sie dies auch in der Öffentlichkeit publik. Passen Sie Ihr Geschäft im selben Zuge an die Bedürfnisse der Kunden an. Fragen Sie nach, welche Artikel fehlen, was sie sich im Geschäft noch wünschen oder wie zufrieden sie mit den Leistungen sind.

- Bearbeiten Sie Reklamationen schnell und problemlos, ohne mit dem Kunden zu diskutieren. Informieren Sie Ihre Mitarbeiter, was diese genau zu tun haben. Dazu gehört auch auf die Sauberkeit im Geschäft zu achten.



Der Kunde vergleicht Sie heute mit den Mitbewerbern, Sauberkeit und Hygiene sind dabei zu einem wichtigen Kaufmerkmal beim Einkauf von Tierprodukten geworden.

- Beachten Sie auch das Licht in Ihrem Geschäft: Am besten helles und weißes Licht einsetzen.

Kontakt



Hans-Günter Lemke ist Gesellschafter und Geschäftsführer der Lemke Beratung UG in Porta Westfalica und seit 1998 als Trainer im Einzelhandel tätig.

www.lemke-training.de

Dies weckt auch die Kauflust, und Ihr Kunde fühlt sich wohler. Platzieren Sie in diesem Zusammenhang themenorientiert, das heißt: Platzieren Sie Produkte so, wie der Kunde es erwartet. Zum Beispiel „Alles für die Sicherheit für Ihr Tier“, Vitaminpräparate zusammen, kosmetische Produkte zusammen usw. Dies erleichtert dem Kunden die Orientierung und fördert den SB-Umsatz.

grund der höheren Kundenfrequenz nicht immer umsetzbar ist. Ein klarer Vorteil für Sie.

- Sprechen Sie auch regelmäßig, mindestens einmal wöchentlich, mit Ihren Mitarbeitern über die Wichtigkeit der Kundenorientierung und sammeln Sie Ideen der Mitarbeiter, wie der Service noch zu verbessern ist. Wenn Sie es schaffen, innerhalb kürzester Zeit diese Punkte einzuhalten,



Themenplatzierungen, zudem hochwertig und hell, fördern den SB-Verkauf (hier: Bruchsaler Heimtierwelt).

- Sammeln Sie wichtige Daten der Kunden, wie zum Beispiel Geburtstage oder Jubiläen, um die Kunden mit einem kleinen Präsent am Namenstag oder Ähnlichem zu überraschen. So betreiben Sie Kundenbindung, was in vielen „großen“ Geschäften auf-

haben Sie gute Möglichkeiten, Ihre Kunden zu echten Stammkunden zu machen und erfolgreich und langfristig am Markt bestehen zu können.

Denn vergessen wir nicht: „Kundenzufriedenheit muss jeden Tag neu verdient werden.“ ■

LED

Realisieren Sie die natürlichen Lichtverhältnisse der Nacht. Das optionale eco moon Paket macht es möglich.

daytime®

Das variable LED-System

Waltron GmbH | Sapelloh 51 | 31606 Warmssen | www.daytime.de

AQUARISTIK GMBH

Fresh Frozen.

- Frostfutter EURO, Flat Pak, Blister
- Artemia GOLDEN GATE, SV 2000, RUTO frozen fishfood, DISKUS-QUICK,
- DiscusColor / Discus ProfilMenue, Superfish 10 / Supergrow ...

Vertrieb Deutschland

- **Trockenfutter**
Tabletten, Sticks, Artemia Eier
Royal Premium, ...
- **Aquarientechnik**
Belüftung, Wasseraufbereitung,
Meß- und Regeltechnik ...
AQUA MEDIC – Osmoseanlagen, Eitweiß-
abschäumer, Nitratfilter, CO₂-Steuerung,
AB – CO₂-Anlage, JÄGER, SCHEGO,
Hi-Blow Durchlüfter-Kompressoren,
SCL-Seitenkanalgebläse ...
- **Beleuchtung**
INTERPET – TRITON, OSRAM, SYLVANIA,
AB – 13.000 Kelvin HQI-Brenner, T5,
HQL-Leuchtmittel, Spezial-Reflektoren ...

- **Filter und Strömungspumpen**
SACEM, FRIEDRICH,
SEEROSE-Teichpumpen ...
- **Filtermaterial und PVC-Fittings**
UV-Teichklärer, Bactoballs, Filterschaumstoff ...
- **Aquariensysteme**
AQUA MEDIC – Meerwasseraquarien,
NISSO-Komplettaquarien ...
- **Wasseraufbereitung ...**
Algenbekämpfungsmittel ...
- **Heil- und Pflegepräparate**
- **Deko-Material ...**
- **Verpackungsmittel** Leerdosen
- **Fachliteratur ...**

FIMO Aquaristik GmbH · Hückerstr. 113 · 32257 Bünde
 Fon 0 52 23 / 18 88 40 · Fax 0 52 23 / 18 88 49
 Großhandel – Lieferung nur an Wiederverkäufer, gewerbl. Züchter und Institute
 Frozen & Dry Fishfood · Aquarium Products · www.fimo-aquaristik.de

Anzeigenschluss

für die nächste
Ausgabe von

pet

4/2015 ist am
12. März 2015

FISCH- Reptilien- und Vogel- FUTTER

Flockenfutter-Teichsticks-Pellets-Granulat
getrocknete Wasserflöhe-FD Tubifex
FD rote Mückenlarven

getr. **SHRIMPS + GAMMARUS**
Ameiseneier-Wasserfliegen
Seidenraupenpuppen
Spirulina-Zwerggarnelen
Artemia Salina
Wildsaaten-Forstsaaten-Gemüsesaaten

E. ANDREAS GmbH

Import-Export-Großhandel
seit 1904

28209 Bremen · Lortzingstraße 31
Tel.: (04 21) 34 40 43 · Fax (04 21) 3 49 10 14
Internet: <http://www.gammarus.com>
e-mail: Info@gammarus.com