

# Individuelle Kundschaft

So unterschiedlich die Menschen sind, so unterschiedlich sind ihre Ansprüche und Gewohnheiten. Das schlägt sich auch im Kundenkreis des Zoofachhandels nieder. Handelsberater und Trainer Hans Günter Lemke berichtet.

Vor allem Singles und ältere Mitbürger sind eine wichtige Kundenklientel. Schon heute sind 40

Prozent aller Haushalte so genannte Einpersonenhaushalte. Und rund 26 Prozent aller Bun-

desbürger sind über 60 Jahre, bis 2020 werden es sogar 31 Prozent sein. Beiden Personengruppen gemein ist die Liebe zum Tier.

Vor allem die älteren Menschen haben oftmals auch mehr Geld zur Verfügung und wollen sich oder auch ihrem Tier etwas gönnen. Um Ihnen den Einkauf so angenehm wie möglich zu halten gilt es ein paar Dinge zu beachten. So zum Beispiel einen barrierefreien Zugang in das Geschäft, die gute Erreichbarkeit der Waren und klar erkennbare bzw. leicht lesbare Preisauszeichnungen.

Rund 26 Prozent aller Bundesbürger gelten als Senioren. Heimtiere sind ihnen wichtiger denn je.



**M FiMö AQUARISTIK GMBH**

- • • • Frostfutter EURO, Flat Pak, Blister
  - Artemia GOLDEN GATE, SV 2000, RUTO frozen fishfood, DISKUS-QUICK,
  - DiscusColor / Discus ProfiMenu, Superfisch 10 / Supergrow ...
- Trockenfutter
  - Tabletten, Sticks, Artemia Eier
  - Royal Premium, ...
- Aquarientechnik
  - Belüftung, Wasseraufbereitung, Meß- und Regeltechnik ...
  - AQUA MEDIC – Osmoseanlagen, Eiweißabschäumer, Nitratfilter, CO<sub>2</sub>-Steuerung, AB – CO<sub>2</sub>-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 ...

Fresh Frozen.

Vertrieb Deutschland

SACEM GOLDEN GATE G.S.I. HILFICI Flakes, Pellets, Nibblers Spirulina, Brine Shrimp, Cichlid, VividColor

INTERPET TRITON OSRAM SYLVANIA AB

FIMö 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, gewerb. Züchter und Institute  
Frozen & Dry Fishfood - Aquarium Products - [www.fimoe-aquaristik.de](http://www.fimoe-aquaristik.de)

**FISCH-Reptilien- und Vogel-FUTTER**

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

getr. SHRIMPS + GAMMARUS  
Ameisenier-Wasserfliegen  
Seidenraupenpuppen  
Spirulina-Zwerggarnelen  
Artemia Salina  
Wildsaaten-Forstsamen-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](mailto:Info@gammarus.com)

## Anzeigenschluss

für die nächste  
Ausgabe von

**pet**

2/2015 ist am  
13. Januar 2015

## Die ausländischen Mitbürger

Deutschland hat aktuell einen Ausländeranteil von circa neun Prozent. So haben über sieben Millionen Ausländer ihren Wohnsitz in Deutschland. Sie verfügen auch über eine enorme Kaufkraft. Schätzungen gehen von 20 Mrd. € jährlich aus. Sie

Anzeige



haben aber auch sehr unterschiedliche Kaufgewohnheiten. Dadurch hat sich der Begriff des „Ethno-Marketing“ breitgemacht und die Marktforschung hat sich dieser Kundengruppe bereits angenommen.

Das größte Problem bei allen Verkaufsgesprächen mit ausländischen Kunden besteht häufig in der Verständigung. Viele von ihnen sprechen nur sehr wenig oder auch gar kein Deutsch. Sie sind deshalb unsicher und dadurch manchmal auch misstrauisch gegenüber dem Verkäufer, was sich verstärkt, wenn schon einmal schlechte Erfahrungen in einem anderen Geschäft gemacht worden sind.

Also gilt es im Tagesgeschäft ein paar Dinge zu beachten: Sprechen Sie in kurzen und klaren Sätzen in normaler Lautstärke. Nutzen Sie zur Unterstützung Mimik und Gestik. Sprechen Sie auch in „normalem“ Deutsch, benutzen Sie kein „Kauderwelsch“ oder falsche Satzkonstruktionen, weil Sie



Kinder sind die Kunden von morgen. Ihnen gilt es besonders Aufmerksamkeit zu schenken.

vermuten, der Kunde verstehe Sie nicht. Machen Sie sich vor allem niemals über fehlerhafte Aussprachen des Kunden lustig. Beziehen Sie auch die Sinne des Kunden mit ein, wie zum Beispiel

Anzeige

**Dr.Clauder**  
dr-clauder.com solutions for pets

durch Anfassen, Riechen, Probieren usw.). Beim Kassenvorgang zeigen Sie auf das Display der Kasse, um die Zahlen verständlicher zu machen.

### Kinder und Jugendliche

Kinder sind unsere Zukunft. Auch der Zoofachhandel sollte dieser Zielgruppe ganz besondere Beachtung schenken. Aktuell wird bei dieser Zielgruppe von einem Ausgabevolumen von circa 20 Mrd. € ausgegangen. Je jünger die Kunden sind,

umso mehr greifen diese nach farbigen Artikeln. Insbesondere die so genannten Taschengeldartikel, also für unter 2,- € (u.a. Tiersnacks, Kleinartikel) stehen im Blickfang. Also sollten sie nicht zu hoch platziert werden, denn Kinder wollen Waren mehr anfassen als Erwachsene. Bieten Sie auch Events und Aktionen für junge Leute an. Zum Beispiel mit einem Tag der offenen Tür. Und ganz wichtig: Behandeln Sie Kinder und Jugendliche im Verkaufsgespräch immer wie Erwachsene. ■

## 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](http://www.lemke-training.de)