

Corona-Krise |

## Corona und der Zoofachhandel



So zur Zeit nicht – mindestens 2 Meter Abstand halten, auch im Kundengespräch Foto: AdobeStock, Tyler Olson

Hans-Günter Lemke

**Leere Regale auffüllen, lückenhafte Lieferwege und vor allem den Schutz der eigenen Mitarbeiter sicherstellen – der Zoofachhandel steht vor schwierigen Aufgaben. Verkaufstrainer Hans-Günter Lemke gibt Tipps.**

Die Sicherstellung der Gesundheit der Mitarbeiter steht an erster Stelle. Es ist sinnvoll, Checklisten oder auch einen Maßnahmenplan allen betroffenen Personen zur Verfügung zu stellen. Dazu gehört auch ein deutlich sichtbarer Aushang. Bedenken Sie, es können auf einen Schlag mehrere Mitarbeiter gleichzeitig ausfallen. Sie erkranken entweder selbst oder müssen

erkranken Familienangehörigen helfen. Auch kann sich durch Quarantänemaßnahmen der Gesundheitsämter der Personenkreis, der nicht mehr zur Arbeit gehen kann, schnell vergrößern. Hierzu werden von verschiedenen Institutionen Checklisten angeboten, wie Mitarbeiter im Handel zu schützen sind.

Hygienemaßnahmen, wie sie gegen saisonale Grippe empfohlen werden, sollten konsequent angewendet werden. Wo es möglich ist, sollte der Abstand um Kunden von mindestens einem Meter – besser zwei Meter – eingehalten werden. Das ist natürlich nicht immer möglich, zum Beispiel an Kassensarbeitsplätzen. An solchen Arbeitsplätzen sollten deshalb keine Beschäftigten mit Vorerkrankungen, insbesondere mit Atemwegserkrankungen wie Asthma, beschäftigt werden. Mitarbeiter mit Vorerkrankungen sollten, wenn möglich, übergangsweise zum Beispiel im Lager eingesetzt werden.

Auch das betriebliche Gesundheitsmanagement kann zum Schutz der Beschäftigten beitragen. Dazu zählt insbesondere, den Beschäftigten frisches Obst und Getränke zur Verfügung zu stellen.

### Wo gibt es weitere Informationen?

Das Erkrankungsgeschehen, sowohl bei den Infektionen durch das neuartige Coronavirus als auch bei den Grippeviren, zeigt eine deutliche Dynamik. Deshalb sollten alle Führungsverantwortlichen in einem Betrieb regelmäßig die Informationen auf den einschlägigen Internetseiten verfolgen:

- Robert-Koch Institut, [www.rki.de](http://www.rki.de)
- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, [www.baua.de](http://www.baua.de)
- Auswärtiges Amt (Reisehinweise), [www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit](http://www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit)
- Europäisches Zentrum für die Prävention und Kontrolle von Krankheiten (ECDC), [www.euro.who.int](http://www.euro.who.int)
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, [www.dguv.de](http://www.dguv.de)

### Verhalten gegenüber dem Kunden

Auch wenn bisher keinerlei Nachweis besteht, dass Bargeld ein Krankheitsüberträger ist, sollten alle Mitarbeiter Handschuhe tragen. Auch das Händeschütteln oder Berühren unter Kollegen und Kolleginnen oder auch bei Stammkunden, sollte vermieden werden. Hier reicht eine Entschuldigung meist aus, da jeder mittlerweile die Situation kennt. Trotzdem gibt es immer wieder "schwierigere" Kunden, denen mit Freundlichkeit die Situation erklärt werden muss.

Es sollte versucht werden, im Eingangsbereich Desinfektionstücher anzubieten. Sinnvoll ist es auch, den Zwei-Meter-Abstand von Kunde zu Kunde, zum Beispiel auf dem Weg zur Kasse oder auch an Truhe und Regal, mit sichtbaren Hinweisen zum Beispiel auf dem Boden aufzuzeigen.

### Das Problem der leeren Regale

In der aktuellen Situation ist es unvermeidlich, dass einige Sortimentsregale quasi leergefegt sind. Hier ist zu empfehlen, Höchstabgaben einzuführen. Es ist nicht zu vertreten, wenn ein Kunde zum Beispiel 20 Packungen Katzenstreu und andere Kunden keine Ware mehr bekommen. Auch ein Hinweis am Verkaufsregal, wann ausverkaufte Ware wieder eintrifft, hilft zum Verständnis der Kunden.

Geschäfte mit eigenem Onlineshop sollten besonders jetzt darauf achten, dass nur Artikel angeboten werden, die innerhalb weniger Tage auch lieferbar sind. In der jetzigen Situation wird der Internetkauf noch mehr ansteigen. Dropshipping heißt hier das Motto, wenn Ware direkt vom Hersteller/Lieferanten zum Kunden geliefert werden kann.

### Solidarität

Die Beschäftigten im Einzelhandel und ihre Kunden müssen jetzt zusammenhalten und alles tun, damit die Versorgung und die Gesundheit eines Jeden gewährleistet ist.

| 20.03.2020 | 11:58