

Einmaligkeit und Begeisterung überzeugen

Die gelungene Kombination von Produktangebot und Persönlichkeit macht das Fachgeschäft zur Marke

afz | red | Halle ■ Die Fleischerei Kadel im niedersächsischen Fürstenberg ist eines der Fallbeispiele, die Ralf R. Strupat aus Halle in Westfalen in seinem Buch „Das bunte Ei“ beschreibt. Darin stellt er Betriebe vor, die den Kunden ihre Begeisterung an der Arbeit deutlich vermitteln.

Wie kann es ein Unternehmen schaffen, dass Funken der Begeisterung bei den Kunden überspringen? Vielleicht klingen Begriffe wie Zuverlässigkeit, Aufrichtigkeit, Fairness oder sogar Liebe im Geschäftsleben heutzutage altmodisch oder zumindest nicht zeitgemäß. Und doch sind gerade diese gelebten Werte im Umgang miteinander Stabilitätsgrößen. Kunden haben feine Antennen dafür, wo sie Wertschätzung erfahren. Sich auf alte Werte zu besinnen und individuell danach zu handeln, kann zum Begeisterungsfaktor werden, so wie bei der Fleischerei Kadel aus Fürstenberg in Niedersachsen. Mit Unterstützung von Ralf R. Strupat und seiner Full-Service-Agentur für Kundenbegeisterung hat es das Unternehmen geschafft, als Fleischer-Fachgeschäft zum bunten Ei zu werden, das Kunden magisch anzieht. Die deutsche Lebensmittelbranche ist einem starken Veränderungsdruck ausgesetzt und muss sich in einem Markt bewegen, der als der schwierigste Lebensmittelmarkt der Welt gilt. Discounter und Lebensmitteleinzelhandel liefern sich einen gnadenlosen Preiswettbewerb, der nicht spurlos am handwerklichen Mittelstand vorübergeht. Viele Geschäftsaufgaben der letzten Jahre sind Folgen des ruinösen Wettbewerbs, der den Preis zum wichtigsten absatzpolitischen Instrument gemacht hat.

Schwierige Ausgangslage

Die Fleischerei Kadel ist ein mittelständischer Betrieb mit rund 30 Mitarbeitern, vier Filialen und einem Partyservice. Als 1997 nur 30 Kilometer vom Firmensitz entfernt, das erste BSE-Rind gefunden wurde, brach für das Fachgeschäft eine Welt zusammen. Massive Umsatzeinbrüche brachten das Unternehmen an seine Grenzen, zumal die betriebswirtschaftliche Situation auch in den Vorjahren nicht rosig gewesen war. Der Versuch, die Kunden mit diversen Preisaktionen wieder ins Geschäft zu ziehen, hatte nur mäßigen Erfolg. Seminarmassnahmen halfen schließlich dabei, die missliche Situation strukturiert zu bewältigen und Mitarbeiter wie Chefs von der Notwendigkeit des Umdenkens zu überzeugen.

„Eine schonungslose Bestandsanalyse war Voraussetzung für unsere Neupro-



Dem Team der Fleischerei Kadel gelingt es, durch Produktqualität und Vielfalt, die Atmosphäre im Geschäft und einen freundlichen Service die Kunden zu begeistern. | Foto: egs

sitionierung“, erklärt Susanne Kos, Mitinhaberin des familiengeführten Betriebs. „Denn behaupten kann sich heute nur, wer eine maximale Übereinstimmung zwischen den eigenen Möglichkeiten und Fähigkeiten einerseits sowie den Anforderungen der Kunden andererseits herstellt. Die für uns entscheidende Frage lautete: Was wollen unsere jetzigen und künftigen Kunden überhaupt? Und was können wir besser als andere?“

Einfach anders sein

Die Fleischerei kam zu der Erkenntnis, dass sie sich vor allem durch vier Merkmale vom Wettbewerb absetzen und profilieren konnte. Der erste Pluspunkt ist freundlicher Service und kompetente Beratung. „Ein Mensch ohne Lächeln sollte keinen Laden aufmachen und auch nicht hinter der Theke stehen – diesen Grundsatz beherzigt unser gesamtes Team“, so Susanne Kos. Der zweite Pluspunkt liegt in einem sowohl breiten als auch tiefen Sortiment an Fleischwaren und Wurst, ergänzt durch attraktive Rand- und Ergänzungsprodukte, die auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt sind. Dies stellt ein Leistungspotenzial dar, das der Handel nicht realisieren kann, weil er um hoher Absatzmengen willen seine Sortimentspolitik an großen Dimensionen ausrichten muss. Das Fürstenberger Fachgeschäft legt daher das Augenmerk verstärkt auf Eigenprodukte mit individueller Würzung bzw. Geschmacksnote sowie auf regionale, hausgemachte Spezialitäten. Damit eng verbunden ist der dritte Pluspunkt, der Begeisterungswerte wie Zuverlässigkeit und Vertrauen bein-

haltet: „Herkunft und Qualität unserer Produkte sind – im Gegensatz zur Massenware anonymer Lebensmittelproduzenten – für die Verbraucher nachvollziehbar und transparent, worin ein hervorragendes Differenzierungspotenzial für uns liegt. Wir sind als Menschen Zeichen des Vertrauens und der Identifikation. Und dadurch sind wir einzigartig“, erklärt Susanne Kos. Vertrauen wird unter anderem dadurch aufgebaut, dass man der Öffentlichkeit und den Kunden Informationen über die handwerkliche Produktion und die Produkte, die Qualitätsansprüche und -sicherungsmaßnahmen zukommen lässt. Denn Information gibt Sicherheit, besonders dann, wenn Verbraucher – wie heute üblich – vermeintlich Vergleichbares auch günstiger bekommen können. Regelmäßige Veranstaltungen wie Kochkurse, orientalische Abende, Einschulungs- und Dankeschön-Aktionen tragen ebenfalls mit relativ wenig Aufwand dazu bei, die Kunden nicht nur auf dem Laufenden zu halten, sondern obendrein zu verwöhnen. Diese Initiativen wurden sogar mit dem von der afz gestifteten Sonderpreis beim Rudolf-Kunze-PR-Wettbewerb des Deutschen Fleischer-Verbands honoriert.

Als Familienbetrieb flexibel

Den vierten Pluspunkt schließlich können gerade Familienbetriebe für sich verbuchen: Sie haben schlanke Strukturen, sind flexibel und haben kurze Entscheidungswege, die einen Vorteil im Wettbewerb darstellen. Somit war die Fürstenberger Fleischerei in der Lage, ihr Sortiment schnell an die Kundenbedürfnisse anzupassen:

Erstklassig sein in vielen Kleinigkeiten

afz | wi | Frankfurt ■ Den Titel „Das bunte Ei“ verwendet Ralf Strupat für sein Buch, weil er den Begriff als typisch für Unternehmen betrachtet, die es schaffen, sich von der Masse ihrer Mitbewerber abzuheben. Im Wechsel der Beschreibungen von Fallbeispielen und der ihnen zugrunde liegenden Erfolgsstrategien spielt die Begeisterung die zentrale Rolle: beim Chef, seinen Mitarbeitern und den Kunden. Dabei soll die Lektüre keineswegs eine Vorlage für das blank Kopieren sein. Sie soll vielmehr die Sinne schärfen, in vielen Kleinigkeiten erstklassig zu sein, so dass sie in ihrer Summe ein stimmiges Gesamtbild ergeben, das einen anhaltenden Schwung sichert. Strupat sortiert fehlerhafte Verhaltensweisen gnadenlos als faule Eier und Durchschnittseier aus. Dafür liefert er in sämtlichen Kapiteln praxisbezogene Ansätze, wie Betriebe aus Handel, Handwerk und Industrie das Gelbe vom Ei entdeckt haben, das mitunter sogar die Funktion eines Überraschungseis erfüllt.



■ www.dasbunteei.de

DAS BUCH

Ralf R. Strupat: „Das bunte Ei – Mit Kundenbegeisterung gewinnen“, Orell Füssli Verlag, Zürich, 240 Seiten, gebunden, 24 Euro

■ www.fleischerei-kadel.de

AFZ TERMINPLANER

- 17.4. Paderborn
IT-Forum
Veranstaltung der Fa. Modus Consult (☎ 05241 9217167)
- 17-19.4. Cremona/Italien
Qualypig 2008
Fachmesse (☎ 0211 61073-50)
- 18.4. Gummersbach
Verbraucherinformationsgesetz
Seminar der Rechtsanwälte Krell und Weyland (☎ 02261 6014-0)
- 19-20.4. Friedrichshafen
Fameba 2008
Fachmesse von vier Genossenschaften (☎ 08331 953917)
- 20.4. Landshut
Kundenorientiert verkaufen
Seminar an der 1. Bay. Fleischerschule (☎ 0871 72030)
- 20.4. Landshut
Neue Ideen für die Grillzeit
Seminar an der 1. Bay. Fleischerschule (☎ 0871 72030)
- 21.4. Leichlingen
Wirkung von Licht auf die Einkaufsatmosphäre
Seminar der Fa. Bära in (☎ 02174 799-0)
- 21.4. Isseroda/Erfurt
Partyservice – leicht gemacht
Seminar der Fa. Enders (☎ 034292 72460)
- 21.4. Hannover
Grillspezialitäten
Seminar der Avo-Werke und der Innung Hannover (☎ 05406 508-110)
- 21-22.4. Bischofsgrün
Mehr Umsatz mit hochwertigen Grillspezialitäten
Seminar von DFV und CMA (☎ 069 63302-103)
- 22-24.4. Hamburg
Die betriebswirtschaftliche Küchenführung
Seminar von Behr's (☎ 040 227008-22)
- 23.4. Reiskirchen
Festliche, feine Tafelfreuden
Seminar der Fa. Enders (☎ 06408 88-169)
- 23.4. Dillenburg
Grillspezialitäten
Seminar der Avo-Werke und der Innung Dillenburg (☎ 05406 508-110)
- 23-24.4. Mörfelden bei Frankfurt
Safety First – Arbeitsschutz 2008
Seminar der Akademie Fresenius (☎ 040 41909-303)
- 23-25.4. Karlsruhe
Resale 2008
Fachmesse für Gebrauchsmaschinen (☎ 07244 70750)
- 24.4. Meschede
Grillspezialitäten
Seminar der Avo-Werke und der Innung Hochsauerland (☎ 05406 508-110)

→ Weitere Informationen unter: www.fleischwirtschaft.de

Webinar über Kundenbegeisterung

Motivationstrainer Ralf R. Strupat wickelt Schulungen im Internet ab

afz | wi | Frankfurt ■ In seinem Buch „Das gelbe Ei“ räumt Ralf R. Strupat mit zehn Service-Irrtümern auf. Um dieses Thema geht es auch bei einem „Webinar“ am 7. April 2008.

afz: Herr Strupat, was ist ein „Webinar“?
Strupat: Ein Webinar ist ein interaktives Seminar, das live zu einer bestimmten Zeit über das World Wide Web erfolgt. Der akustische Austausch erfolgt über eine Telefonkonferenz, wobei die mündlichen Erläuterungen des Trainers durch Inhalte am Bildschirm ergänzt werden.

afz: Können auch Fleischer von dieser Veranstaltung profitieren?
Strupat: Die Veranstaltung bietet

„Wir ertrinken in Wissen und hungern nach Umsetzung.“
Ralf R. Strupat



selbstverständlich auch Fleischern einen Mehrwert. Denn das Thema „Zehn typische Service-Irrtümer – und wie Sie diese ganz handfest vermeiden können“ bietet für jeden etwas Passendes. Es zeigt zum Beispiel, warum einfach Lächeln nicht genügt, was nach dem Kauf passiert oder wie man Reklamationen in einen echten Erfolg ummünzt. Und das Wichtigste ist stets: Wie begeistere ich meine Kunden?

afz: Welche technischen Voraussetzungen sind für eine Teilnahme nötig?
Strupat: Sie benötigen für Ihre Teilnahme einen PC mit dem kostenlosen Flashplayer (Abspielprogramm für Flash- & Videodateien), wie er auf 98 Prozent aller internetfähigen Rechner installiert ist sowie einen Internet- und einen Telefon-Anschluss, denn wir verständigen uns akustisch über eine Telefonkonferenz (Regionaltarif, 10 Cent pro Minute).

afz: Wie melden sich Interessenten an?
Strupat: Interessenten besuchen unsere Seite im Internet. Von dort aus gelangen sie zum Anmeldeformular. Kurz vor dem Termin kommt eine E-Mail mit einer genauen Anleitung.
■ www.begeisterung.de/etraining.html