Aktion Ladenanalyse

Mehr als 15 Papeterien haben letztes Jahr von der Aktion «Ladenanalyse» profitiert. Im Auftrag der beiden Branchenverbände PBS-Schweiz und VSP hat eine ausgewiesene Fachfrau die Geschäfte besucht und analysiert. Eine Bilanz.

Krebser AG, Thun: Arbeitsplätze der Administration und Ausstellung in Einem.

Die Aktion «Ladenanalyse» umfasste 2 Besuche durch eine Fachfrau, sowie ein Dossier mit Verbesserungsvorschlägen und Anregungen, mehr aus seinem Geschäft zu machen. Dabei ging es nicht um Gesamtumbauten, sondern es sollten Massnahmen aufgezeigt werden, die leicht und kostengünstig zu realisieren sind. Nur zu oft verliert ein Inhaber oder eine Geschäftsführerin durch die starke Belastung im Tagesgeschäft den Blick «von aussen». Dabei müssten sie sich eigentlich immer wieder fragen, wie das Geschäft auf die Kunden wirkt. Denn auf die kommt es ja im Detailhandel an, diese entscheiden über Erfolg oder Misserfolg. Deshalb hat Ingrid Krucker, Inhaberin der Innenarchitektur Krucker AG aus Uznach (www.kruckerag.ch), welche die Analysen durchgeführt hat, den Fokus stark auf die Kundensicht gelegt. Als versierte Fachfrau hat sie grosse Erfahrung im Detailhandel und schon viele Ladenumbauten und Neukonzepte realisiert. Oft waren es Kleinigkeiten, die ohne grossen Aufwand in kurzer Zeit umgesetzt werden konnten. Sei dies ein neuer Teppich im Eingangsbereich, oder das Verschieben des Kassenkorpus um wenige Zentimeter, um so mehr Raum für die Kunden zu schaffen. Massnahmen mit oft erstaunlicher Wirkung und ebenso erstaunlich geringen Kosten.

«Die Analyse hat unser Konzept bestätigt»: Louis Krebser.

Vielen Fachgeschäften ging es auch darum, die eigene Strategie durch eine Fachperson bestätigt zu sehen. Die Firma Krebser AG, Thun, hatte Mitte letzten Jahres ihr Bürocenter in Steffisburg umgebaut. Dabei wurde der Geschäftsbereich Copy-Print erweitert und die Papeterie neu eingerichtet. Der gesamte Raum wirkt transparent und übersichtlich. Das Ambiente ist nüchtern und sachlich, so dass die Ware bestens zur Geltung kommt. Ingrid Krucker lobte denn auch die klare Gliederung der einzelnen Sortimentsbereiche. Einzig bei der Beschriftung und Beleuchtung wurden einige kleine Verbesserungen vorgeschlagen. «Der Blick von aussen, aus der Sicht des Kunden, war uns wichtig», so Louis Krebser, Inhaber und Geschäftsführer der Krebser AG. «Dass die Analyse nur wenige Beanstandungen ergab, hat uns gefreut und bestätigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind.»

Das moderne Dienstleistungszentrum mit Kundenparkplätzen an der Autobahnausfahrt Thun Nord, wirkt denn auch modern und funktionell. Im ersten Obergeschoss ist die Administration mit ihren Arbeitsplätzen in der Büromöbelausstellung integriert. Passende Accessoires und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben der Ausstellung das nötige Leben und zeigen den Kunden, wie funktional und ergonomisch die verschiedenen Produkte sind. Neben der Büroplanung gehört auch eine gut ausgerüstete Druckerei mit Digital- und Offsetdruck in das Leistungsangebot von Krebser. Alles unter einen Hut, respektive in ein Raumkonzept zu bringen, war keine leichte Aufgabe. Bei Krebser bestens gelungen, wie dies auch die Ladenanalyse von Ingrid Krucker ergab.

Aus der Sicht der Analystin

Papeterie und Büro wollte von Ingrid Krucker wissen, wie sie die Analyse in den Fachgeschäften erlebt hat.

Papeterie im Erdgeschoss: Nüchtern und funktional, dem Raum bestens angepasst.

Frau Krucker, Sie haben im 2009 rund 15 Papeterien besucht und analysiert. In welchem Zustand befindet sich der Papeteriefachhandel in der Schweiz?

Es ist sehr unterschiedlich. Einige Papeterien werden auf einem sehr hohen Niveau betrieben, Präsentation, Layout und Serviceleistungen sind top. Andere haben noch Verbesserungspotential.

Wo liegt der grösste Handlungsbedarf bezüglich Warenpräsentation und Einrichtung?

Oft sind die Kundenwege nicht durchgeplant. Viele Detailhändler sind sich nicht bewusst, dass sie die Wege der Kunden steu- →

ern können. Die Warenpräsentation kann durch Form- oder Farbwahl verbessert werden. Ein grosses Problem ist auch die Übersichtlichkeit. Manchmal sieht man vor lauter Bäumen den Wald nicht. Ein Schritt zurück und den Blick mal aus Kundensicht schweifen lassen, das hilft schon in vielen Fällen.

Können Sie kurz einige Beispiele nennen, wie ohne grosse Investitionen viel verbessert werden kann?
Meistens ist ein Umbau gar nicht nötig. Vieles kann durch richtige Präsentation verbessert werden. Manchmal braucht es nur eine Idee, Präsentationen mal umzustellen oder aktuell zu machen und schon bemerkt der Kunde die Veränderung und wird neugierig.

Sie haben die Papeterien nach Ihrer Analyse ein 2. Mal besucht. Können Sie einige Beispiele von Massnahmen nennen, die bereits realisiert wurden?
Die Reaktionen der Papeteristen war durchwegs positiv. Einige haben die Ideen umgesetzt und haben von den Kunden ein positives Feedback erhalten. Andere planen längerfristig und verbinden die Neuerungen mit Umbauten.

Können Sie Ihre Erfahrungen mit den Analysen 2009 zusammenfassen?
Für mich war es eine sehr positive Erfahrung. Alle Teilnehmer waren hoch motiviert und neugierig, zu erfahren, was für Potential in ihrem Geschäft vorhanden ist. Durch die völlig unterschiedliche Ausgangslage und individuellen Verkaufspunkte war jeder Besuch für mich spannend.

Wie geht es weiter?
Das Feedback der Teilnehmer war sehr positiv und weitere Aktionen sind in Planung. Wie das genaue Angebot aussieht und wann dies stattfindet, wird nun in Workshops erarbeitet.

Ingrid Krucker, Inhaberin der Innenarchitektur Krucker AG aus Uznach

Rudolf H. Fürrer †

Am 4. Januar 2010, kurz vor seinem 95. Geburtstag, ist Rudolf H. Fürrer nach einem reich erfüllten und vielseitigem Leben im Kreise seiner Angehörigen friedlich eingeschlafen. Rudolf H. Fürrer, dessen Kürzel «RHF» während fast 30 Jahren viele spannende und immer auch lehrreiche Artikel in unserer Zeitschrift zierten, war weit über unsere Branche hinaus als eine aussergewöhnlich profilierte Persönlichkeit bekannt und beliebt.

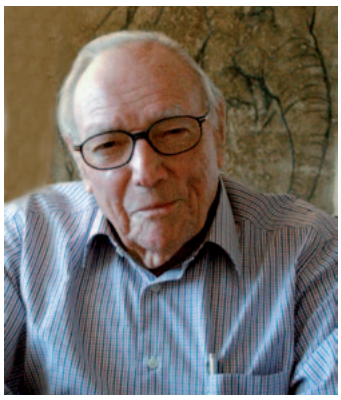
Rudolf Hans Fürrer und seine beiden jüngeren Brüder Hans Peter und Peter Ernst, wuchsen an der Dufourstrasse in Zollikon auf. Nachdem Rudolf H. die Handelsschule erfolgreich abgeschlossen hatte, absolvierte er 1935 in der Papeterie Kollbrunner in Bern ein Praktikum, bevor er in der damals weltweit führenden Papierausstattungsfirma Georges Lalo in Paris als Stagiaire einige Zeit seine Französischkenntnisse aufpolierte. Da er fast perfekt englisch sprach, wurde er von Monsieur Lalo anschliessend nach England geschickt, um dort den Absatz der edlen LALO Schreibpapiere zu fördern.

Nach seinem England-Aufenthalt kehrte er ins Familienunternehmen Rudolf Fürrer Söhne am Zürcher Münsterhof zurück. Damit begann seine eigentliche Laufbahn als Papeterist und gleichzeitig der Ausbau der Firma Büro-Fürrer zum führenden Bürofachgeschäft der Schweiz. 1954, knapp vierzigjährig, wurde RHF mit der Führung der Büro-Fürrer AG betraut und bereits 1968 konnte die prosperierende Firma ein neues Geschäftshaus an der Zürcher Hardturmstrasse einweihen. Die Expansion ging weiter, es folgte der Umzug der Versandabteilung in einen Neubau in Dietikon. Die Aktien der ständig wachsenden Büro-Fürrer AG wurden bald einmal an der Schweizer Börse gehandelt. 2005, als das erfolgreichste Bürofachgeschäft der Schweiz an den Globalplayer, die französische Lyreco, verkauft wurde, belieferte Büro-Fürrer seine Kunden bereits ab dem modernsten Logistikzentrum der Schweiz in Dintikon, während die Zürcher Büro- und Privatkunden bis heute im Stammgeschäft, der Papeterie Fürrer am Münsterhof bedient werden. Trotz seinem grossen Einsatz für das Familienunternehmen fand der junge Fachmann Zeit, um sich für unsere Branche einzusetzen. Im Jahr 1943, erst 28 jährig, wurde RHF Redaktor unserer Zeitschrift «Papeterist», einer Tätigkeit, die ihm offensichtlich Spass bereitete und der er während 30 Jahren treu blieb. 1954 übernahm er zusätzlich das Amt des Zentralpräsidenten des VSP, des Verbandes Schweizerische Papeteristen; gleichzeitig initiierte und gründete er die IFOSA, den internationalen Fachverband unserer Branche, den er während 20 Jahren präsidierte. Zusätzlich war er im Vorstand des Schweizerischen Bürofachverbandes und im Zürich Konsum-Verein tätig und VR der Firma Fretz & Wasmuth.

Neben all seinen beruflichen Tätigkeiten fand Rudolf H. Fürrer immer Zeit, um sich im Zürcher Ruderclub sportlich zu betätigen, im Magischen Ring zu zaubern, Ski zu fahren, viel zu Reisen und vor allem, sich musisch zu entfalten. Zahlreiche kleine Bände zeugen von seiner literarischen Begabung, wobei Wilhelm Busch sein Vorbild Nummer eins war. Seine humorvollen, satirischen und selbstkritischen Verse erschienen auch im Nebelspalter, vor allem aber erfreute er damit bis kurz vor seinem Tode einen grossen Kreis von Freunden und treuen Lesern.

In Rudolf H. Fürrer haben wir einen reich begabten und vielseitigen Menschen verloren, der uns allen viel geschenkt hat – auch den nachstehenden Vers aus seinem Büchlein «Literarische Seitensprünge»:

Letzter Rank
Und nehme ich den letzten Rank, Den ich nie wieder seh,
Dann sage ich mit Freud und Dank, Der lieben Welt ade.

Wir werden uns immer dankbar an unseren Freund und an einen vorbildlichen Geschäftsmann erinnern.

HRF