

Ware präsentieren mit Herz

Nichts weckt mehr Kauflust als eine ansprechende und stimmungsvolle Warenpräsentation. Denn: zuerst öffnet sich das Herz und dann der Geldbeutel. Wir haben Tipps und Anregungen.



Erdbeeren: Selbst die letzten Erdbeeren werden hier mit Herz verkauft.

Fotos: K. Wahl

► Kurz vor Ladenschluss stand eine letzte Schale Erdbeeren in der Kühltheke. Sie wirkte wohl verloren, so hat das Personal ein Herz aus Sprühsahne dazu gestellt.

Es hat sich tatsächlich jemand kurz vor Feierabend noch Gedanken gemacht, um den Kunden trotz des Abverkaufs ein ansprechendes Bild zu bieten. Da geht

einem das Herz auf. Die optische und emotionale Kundenansprache hat perfekt funktioniert. Ein Hofladen sollte Herz zeigen, nicht nur für seine Produkte, sondern auch für seine Kunden. Einfach verkaufen reicht heute nicht mehr. Wer im Hofladen einkauft, nimmt oft schon bei der Anreise einiges in Kauf. Das Einkaufen geschieht in der Freizeit und die möchte jeder so angenehm wie möglich verbringen. Eine schöne Atmosphäre, die Ware appetitlich angeboten und dazu noch freundliches Personal lässt einen Einkauf zum Erlebnis werden. Die Chancen, dass dann mehr im Einkaufskorb landet als geplant war, werden damit größer. Kunden erwarten heute mehr als nur volle Regale, das bekommen sie im Supermarkt. Ein Hofladen darf eine Erlebniswelt mit Einkaufscharakter sein: Einkaufen wie bei Freunden. Um diese Seele, den Spirit in einen Hofladen zu bekommen, braucht es nicht nur die wichtigsten Regeln im Warenaufbau, sondern auch besondere Ideen, ein Gespür für Atmosphäre, für Licht und vor allem Authentizität. Ein Verkaufen mit Hingabe und Persönlichkeit. Probieren Sie ruhig mal ungewöhnliche Dinge aus. Manches darf Ecken und Kanten haben. Was zählt, ist das Herz für die Produkte und für die Kunden. „Gibst du dir für mich sogar noch bis kurz vor Feierabend Mühe, werde ich gerne wiederkommen.“

Karin Wahl, Warenpräsentation Köln

MIT ZUSATZINFORMATIONEN PUNKTEN

Überraschen Sie Ihre Kunden mit Besonderheiten wie auf einer Entdeckungsreise. Stellen Sie die Produkte für den täglichen Bedarf ruhig nach hinten, danach wird sowieso gesucht. Zeigen Sie lieber im vorderen Bereich Neues, Anderes, das nicht erwartet wird. Beschreiben Sie Ihre Produkte und erzählen Sie darüber. Über Generationen ist viel Kenntnis über unsere Lebensmittel und deren Verarbeitung verloren gegangen. Doch Ihr Wissenspotenzial darüber ist mit Sicherheit enorm. Nutzen Sie dies und füllen diese Lücke. Stellen Sie Ihr persönliches Rezept vor mit den dazugehörigen Zutaten. Das liefert Impulse und erleichtert die Entscheidung. Ein liebevoll geschriebenes Schildchen zu den Produkten mit dem Vitamingehalt oder der Verarbeitungsmöglichkeit, und die Kunden werden dankbar für die zusätzlichen Tipps sein.

Informationen, Geschichten, Rezepte zu Ihren Produkten liefern Kaufimpulse.

Foto: S. Rübensaatz

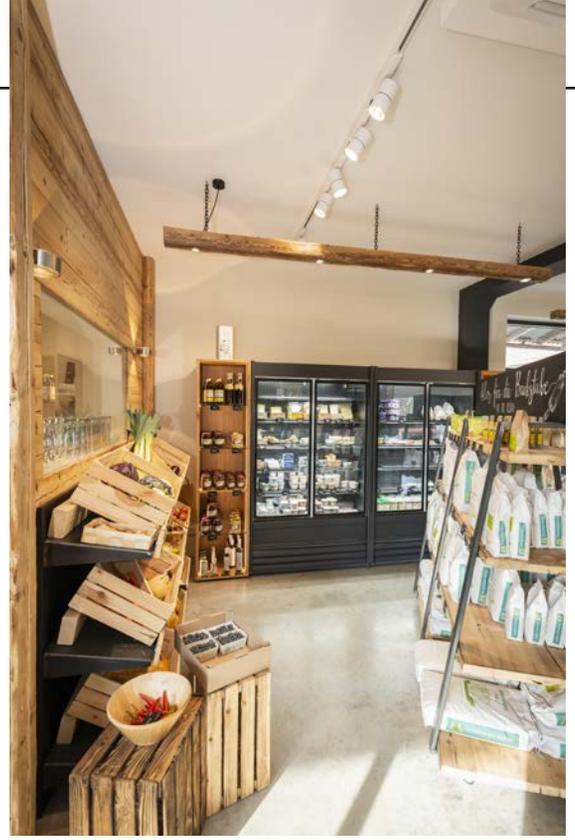


LICHT LOCKT LEUTE

Den meisten Einfluss auf die Atmosphäre in einem Hofladen hat das Licht. Eine angenehme warme Lichtstimmung erzeugt Wohlgefühle. Kalte Neonbeleuchtung in größeren Hallen oder Scheunen wird meist mit dem Argument des Stromsparens begründet. Moderne LED-Lichtkonzepte sind nicht mehr so kostenintensiv in der Anschaffung wie vor Jahren und die Stromeinsparung ist enorm. Optimale Ausleuchtung erreicht man mit einer allgemeinen, indirekten Grundbeleuchtung und einzelnen Spotstrahlern, die auf die Besonderheiten gerichtet werden. Im hinteren Bereich darf es etwas heller sein als vorne. Das zieht Kunden in die Tiefe des Raumes. Defekte Leuchtmittel müssen sofort ausgetauscht werden. Der Käufer sieht schließlich nur, was im Licht steht.

Das Licht bzw. die Beleuchtung ist entscheidend für das Ambiente des Hofladens.

Foto: F. Schildmann



Anzeige
190 x 151 mm
Kunde



Braucht die Warenpräsentation auf dem Tisch frischen Wind? Schauen Sie immer wieder kritisch auf ihre Inszenierungen.

MIT DEN AUGEN DES KUNDEN

Um den Kunden immer ein ansprechendes und professionelles Warenbild zu bieten, sollte dies ständig überprüft werden. Nur gefüllte Regale und Körbe vermitteln Kompetenz. Bei Regalware müssen immer wieder die Lücken geschlossen werden. Bei den Tischpräsentationen dürfen die Inszenierungen aufgefrischt werden. Dabei muss immer auf Ordnung und Sauberkeit geachtet werden. Wird den Kunden genügen Anreiz geboten? Sollte mal wieder etwas umgebaut oder ein neues Produkt in den Fokus gestellt werden? Beobachten Sie dies. Motivieren Sie Ihre Mitarbeiter, so dass jeder Spaß daran hat, dem Kunden ein kontinuierlich gepflegtes Einkaufserlebnis zu bieten. Überfrachtete Kassenbereiche oder gestapeltes Leergut in der Ecke nimmt der Kunde im Unterbewusstsein wahr. Setzen Sie sich die Kundenbrille auf, gehen Sie den Weg des Kunden, sehen Sie, was der Kunde sieht und was er vielleicht nicht sehen sollte. Es gibt keine zweite Chance für den ersten, aber auch nicht für den letzten Eindruck.

ATMOSPHERE SCHAFFEN FÜR IMPULSKÄUFE

Bedarfskauf bedeutet, man kauft nur ein, was man braucht. Das sind quasi die Artikel, die auf dem Einkaufszettel stehen. Der Impuls- oder Spontankauf wird hingegen erst vor Ort ausgelöst. Bestimmte optische Reize fördern die Kauflust, die Kunden nehmen mehr mit, als sie „auf dem Zettel“ hatten. Doch wie lässt sich das beeinflussen? Dabei spielen ganz viele Faktoren eine Rolle. Hauptfaktor ist das Wohlfühlen der Kunden. Gibt es einen schönen Eingangsbereich? Welche Atmosphäre erwartet mich? Wie werde ich begrüßt? Hat der Hofladen eine „Seele“? Wenn ich mich wohlfühle, werde ich mich länger aufhalten. Und wer sich länger im Hofladen aufhält, kann auch mehr entdecken. Mit einer originellen Ladeneinrichtung kann man viel erreichen. Das muss nicht immer perfekt sein. Ein paar ungewöhnliche Objekte dazwischen, die Flair „versprühen“, reichen manchmal schon aus, zum Beispiel ein altes Tischchen vom Dachboden oder eine Schubkarre voll mit leckeren Produkten. Bieten Sie einfache Warenbilder, die schnell aufgenommen werden können. Arbeiten Sie nach gewissen Aufbaueregeln, wie das Pyramiden- oder Reihungsprinzip, und präsentieren Sie die Produkte von klein nach groß. Diese Regeln helfen, ein gefälligeres Bild zu schaffen und Ordnung in den Aufbau zu bringen. Eignen Sie sich gegebenenfalls Wissen darüber an. Schauen Sie sich andere Hofläden an und sammeln Ideen, das inspiriert ungemein.



Einzelstücke, so wie dieses Leiterregal, sorgen für Flair. Da es auf Rollen montiert ist, kann es an verschiedenen Stellen zur Geltung kommen.



Schaffen Sie schon im Eingangsbereich eine Wohlfühlatmosphäre.
Foto: F. Schildmann