



[30.10.2010]

Vortrag zur Zukunft des Metzgerhandwerks

## »Bedienst du noch oder berätst du schon«

Eupen

»Bedienst du noch oder berätst du schon« so ein Slogan im Vortrag von Fritz Kiepert von der Firma Bizerba. Und noch viel mehr griffige Aussagen hatte er den versammelten Fachleuten des Fleischer- und Metzgerhandwerks zu bieten.

### Fachinformationen

Beratung ist das A und O im Fleischerfachgeschäft, denn ohne Beratung kriegt er seine Wurst und sein Fleisch überall. »Gute Beratung ist nicht nur ein nettes 'Guten Tag'«, so Fritz Kiepert. Denn auch das sei mittlerweile überall selbstverständlich. Der Kunde geht ins Fachgeschäft, weil er Fachinformationen haben will; im Fleischerfachgeschäft zum Beispiel über Konservierungsstoffe in der Wurst, über Allergene, und weil er wissen will, woraus die Wurst besteht, wo das Fleisch herkommt. Und immer mehr will der Kunde auch wissen, was er mit dem gekauften Fleisch machen kann.

»Er möchte ein Rezept dafür«, so der Referent. »Beim Verkauf über die Produkte sprechen«, rät er. »Und zwar lebhaft und interessiert. So, dass das Gesagte Vorfreude auf das Braten auslöst.« Und Fritz Kiepert fügte an: »Beratung kostet Geld, aber keine Beratung kostet Kunden.«

Fleisch ist zwar ein relativ zeitloses Produkt, aber das gesamte Umfeld ist im Wandel. Noch nie seien so viele Küchen verkauft worden. Noch nie gab es so viele Kochsendungen im Fernsehen und so viele Kochzeitschriften in den Regalen. „Ihre Kunden sind besser informiert denn je, und das ist für Ihr Geschäft ein Top-Vorteil“, so der Referent. Alle Vorteile seines Produkts könne der Fleischer anbringen.

### Bequemlichkeit

Doch in den aufwendigsten und modernsten Küchen werde kaum noch richtig gekocht. Convenience, also Bequemlichkeit, wenig Aufwand, sei das Motto. Außerdem finde der Kunde alles zu teuer.

Wie kann das Fachgeschäft dem begegnen? Der Rat des Fachmanns: »Geben Sie dem Produkt eine Wertigkeit. Erzählen Sie, dass der Schinken 24 Monate getrocknet und von Hand gewendet wurde.« Ohne das gewisse Etwas und ohne Qualität werde das Fachgeschäft nicht gegen die Billiganbieter ankommen.

Mit guten Ideen könne auch der Kunde, der am Montag mit einem Rezept, für das er Kalbsleber braucht, in den Laden kommt, davon abgehalten werden, sich die Kalbsleber im Supermarkt zu besorgen. »Überraschen Sie ihn mit einem anderen Rezept. Zeigen Sie ihm schöne emotionale Bilder.«

Kochvideos im Metzgerladen und Rezepte, die per Tastendruck auf der Rückseite des Kassensbons gedruckt werden, das kann schöne neue Technik alles liefern. »Doch neue Technik nutzt nichts, wenn man es nicht schafft, sie für sich auszunutzen«, so Fritz Kiepert.

(elb)