

Wie man Kunden zu Lieferanten macht

PREISTRÄGER. Ernst Knell, Nah&Frisch-Kaufmann in Großweikersdorf, ist ein Meister im persönlichen Umgang mit Menschen. Deshalb trägt auch sein Vereinsservice rund 7% zum Umsatz bei. Dazu kommen erstklassige Qualität und optimale Frische seiner Produkte.



Für Ernst Knell (li.) ist der Begriff „Regionalität“ zu weit gefasst. Er spricht lieber von „Lokalität“ bei seiner Sortimentsgestaltung. Erstklassige Qualität und kurze Lieferwege lassen etwa Obst und Gemüse noch einen Tick frischer wirken (re.).



Das heutige Nah&Frisch-Geschäft im niederösterreichischen Ort Großweikersdorf besteht dem Vernehmen nach seit ewigen Zeiten. Ernst Knell hat im April 1993 daraus sein Nahversorger-Dorado gezaubert, als er den Standort als Mieter seines Großhändlers Kiennast übernommen hat.

„Ich habe als Kaufmann zwei Steckenpferde: den Vereinsservice und den Lebensmittelverkauf in der Justizanstalt Göllersdorf“, erklärt der Papa von Katrin (16) und Markus (14). Mit dem Vereinsservice hat er sich nicht nur einen guten Namen gemacht, der über die Grenzen der Großgemeinde hinausgeht. Der Service trägt auch rund 7% zum Gesamtumsatz bei.

„Dieses Ergebnis erreicht man natürlich nicht von heute auf morgen, es ist ein Ergebnis von jahrelanger Aufbauarbeit, die immer wieder Verbesserungen vor allem im Servicebereich notwendig gemacht hat“, führt Knell aus.

Im Detail funktioniert dieses Extra bei ihm so: Im Frühjahr werden

alle Vereinsoberteile persönlich angeschrieben. Dieses Mailing enthält allgemeine Hinweise auf seine Service-Einrichtungen (Bestellung, Nachbestellung, Rücknahme, Geräteverleih usw.) sowie eine komplette Artikelliste, die gleichzeitig auch als Bestellliste verwendet werden kann. Derzeit nehmen rund 80 Vereine und Organisationen im Umkreis von ca. 15 km Kiennast Service in Anspruch. Die Veranstalter können entweder im Geschäft, per Telefon, Fax oder E-Mail bestellen.

Viel Umsatz aus Göllersdorf

In der Justizanstalt bietet Knell den Insassen und Beschäftigten Kaffee, Getränke, Süßwaren, SB-Wurst, Molkereiprodukte und diverse Frischwaren. „Kiennast liefert jede Woche fünf bis sechs Container, ich stehe dort gemeinsam mit einer Verkäuferin ein Mal pro Woche für vier Stunden. Auf 15 m² stehen dort Regale und ein Kühlschrank. Die Preise – inklusive Aktionen – sind dort gleich hoch wie im Stammgeschäft“, erzählt der engagierte Chorsänger. Satte 20% trägt dieser externe Verkauf zu seinem Umsatz bei.

Das Geschäft in Großweikersdorf verfügt über 300 m² Verkaufsfäche. Rund 57% der 3500 bis 4000 Artikel gehören zur Frische. Da helfen das 200 m² große Lager und die rund 12 m² großen Kühlräume sehr. Mit 7 Teilzeikräften hat Knell im vergangenen Jahr ein leichtes Umsatzplus erzielt. Seit Knell auch Postpartner ist, hat er um 4% mehr Kunden als vorher.

Geliebte Partnerschaft im Handel

Die funktionierende Partnerschaft mit dem Großhandel ist Grundvoraussetzung fürs Geschäftslieben. „Darüber hinaus haben wir, oft ohne es zu wissen, viele Produzenten regi-

onaler Produkte unter unseren Kunden“, so Knell. Und genau diese Produzenten sucht er, da der Produzent in der Region bekannt und beliebt ist – das färbt ab und hebt sein Image. Die Qualität ist erstklassig. Die Frische ist optimal, da zwischen Bestellung (Anruf) und Lieferung oft nur wenige Stunden vergehen. Oft entfällt sogar die Bestellung, da der Lieferant, wenn er als Kunde kommt, gleich selbst disponiert und liefert. Knell geht in seiner Strategie also einen entscheidenden Schritt weiter: „Nicht nur regional, sondern lokal sind wir in unserem Sortiment ausgerichtet. Gemüse, Brot und Gebäck,

Semmelwürfel, Mehl, Wein und einiges mehr fällt in diese Kategorie.“ Dazu kommen Wein, Honig, Mehl, Konditorwaren, Spargel, Kartoffeln, Äpfel, Apfelsaft, Weintrauben, Traubensaft, Frischfleisch (in SB) sowie Eier. „In Summe tragen diese Produkte wesentlich zum positiven Erscheinungsbild beim Konsumenten bei“, erläutert der Nah&Frisch-Berzirksrat.

Von Montag bis Freitag können die Kunden zwischen 6.30 und 12.30 sowie zwischen 14.30 und 18 Uhr einkaufen. Am Samstag ist das Geschäft von 7 bis 12.30 Uhr geöffnet.



Die Biolinie „natürlich für uns“ erweist sich als Renner (s.). Knells Lokalitätsdenken reicht in viele Produktgruppen hinein. Die Kunden sehen's mit Wohlgefallen (s.).



GOLDENER MERKUR

KATEGORIE 250 BIS 400 QUADRATMETER

Unternehmen: Nah&Frisch 3701 Großweikersdorf, NÖ

Inhaber: Ernst Knell

Familie: verheiratet mit Margit, 2 Kinder

Hobbies: Dorferneuerungsverein, Chor

Verkaufsfäche: 300 m²

Durchschnittseinkauf/Kunde: 11 €

Mitarbeiter: 7/12

Highlights: Vereinsservice, Verkauf in einer Justizanstalt, Postpartner, regionale und lokale Produkte, Frischfleisch und -fisch, Putzereiannahme; Bio-sortiment „natürlich für uns“