

Die Meistersfrau: Der Kunde ist König!

Wer kennt nicht das Märchen vom Schlaraffenland? Das ist das Land, in dem nicht nur Milch und Honig fließt, und die gebratenen Tauben dem Hungrigen unaufgefordert zufliegen: Dort hatte auch der Bäcker seinen Platz; denn das Märchen spricht von großen Kuchenbergen, durch die sich die Besucher durchessen mußten, wenn sie ins gelobte Land gelangen wollten. Wenn man dem Märchen glauben darf, dann gab es dort ein Angebot, das in keinem Verhältnis zur Nachfrage stand. Und daran ist dieses herrliche Land vielleicht zugrunde gegangen.

In der Wirtschaft unseres Landes regeln Angebot und Nachfrage den Preis. Das ist ein Satz, der zur Binsenwahrheit geworden ist, und wir wissen längst, daß Angebot und Nachfrage nicht nur den Preis bestimmen, sondern auch den Umsatz. Aber diese Wirtschaftstheorien sind leider keine Zauberformeln, die das Geschäft von ganz allein beflügeln. Nein, jeder weiß, wieviel Mühe es kostet, das tägliche Brot zu verdienen. Auch der Stand, der dieses Brot herstellt, das Bäckerhandwerk, muß immer wieder neu um Umsatz und Absatz kämpfen.

Angebot, Nachfrage, Umsatz, das sind Begriffe, die nicht so sehr mit der Backstube zu tun haben, sondern mit dem Ladengeschäft. Und damit fallen sie in den Bereich der Meistersfrau. Die Meistersfrau hat damit eine ungemein wichtige ökonomische Position im Schnittpunkt von Angebot und Nachfrage. Längst weiß sie, wie wichtig es ist, die Nach-

frage über den Weg des Angebots zu beeinflussen.

Angeboten wird im Schaufenster, auf der Theke, in Glasaufsätzen und Regalen. Das Bild, das sich an diesen Stellen bietet, muß frisch, abwechslungsreich und lebhaft sein, dann spricht es den Kunden an. Besonders schön gelungene Gebäcke stellt sie heraus. Entweder in die Glasaufsätze, neben die Kasse, auf ein besonderes Ausstellttischchen oder an einen anderen Platz, wo sie helfen, sich selbst zu verkaufen. Es lohnt sich, durch besonders möglichst sauber geschriebene Hinweisschilder auf ein Sonderangebot „Angebot des Tages“ hinzuweisen. Es müssen keine teuren Werbetrucksachen sein. Allerdings sollten alle Improvisationen nicht länger als einen Tag gebraucht werden. Der Kunde muß immer wieder etwas anderes sehen. Er muß von der Reichhaltigkeit des Angebots überzeugt werden. Die Mühlen, Lieferanten des Bäckerhandwerks und die Standesorganisationen versuchen in ihrem Kundendienst ebenfalls, die Bäckerei bei der Förderung des Umsatzes zu unterstützen.

Die große Konkurrenz der Massenversorgungsläden zwingt gerade das Handwerk – und hier besonders in den Ladengeschäften – zu immer neuen Überlegungen. Allerdings ist auch das beste Ladengeschäft davon abhängig, was im anderen Teil des Unternehmens Bäckerei produziert wird.

Die Meistersfrau mag noch so erfinderisch in Werbedingungen sein: alle diese Bemühungen

stehen nur auf einem Bein, wenn sie nicht durch die Backstube unterstützt wird. Der Kunde richtet sich in seinen Wünschen nicht nach dem, was in der Backstube gefällt und was dort leicht herzustellen ist, im Gegenteil: Die Backstube muß in ihrem Sortiment die Wünsche des Kunden verwirklichen und mit neuen Angeboten neue Kundenwünsche wecken. Hier sind fehlende Arbeitszeit und fehlendes Personal die schwersten Widerstände, aber beide sind zu überwinden. Ein befreundeter Bäckermeister erzählte uns kürzlich: „Sonst hab ich immer mit einem Gesellen gearbeitet. Seit gut einem Jahr bin ich allein; einen neuen Gesellen konnte ich nicht bekommen. Trotzdem habe ich im vergangenen Jahr mein Sortiment wesentlich verbreitert und meinen Umsatz erhöht. Das habe ich so gemacht:

1. habe ich ein paar Schwerpunkte im Herstellungsprogramm gebildet und
2. habe ich meinen Betrieb in Brötchen, Feingebäcken und Konditoreiwaren auf AURO-RA fix + fertig Erzeugnisse umgestellt.

Damit habe ich so viel Zeit eingespart, daß ich ohne Schwierigkeiten mein Gebäcksortiment vergrößern konnte.“

So schließt sich der Kreis: Moderne und wirtschaftliche Methoden in der Backstube verhelfen der Meistersfrau im Ladengeschäft zu einem Angebot, das die Nachfrage steigen läßt, und das Ergebnis ist: wachsender Umsatz.

