



09.07.2009

## **Erfolgreiche Veranstaltungsreihe**

Die Veranstaltungsreihe des BNN Einzelhandel mit dem Thema „Vom Gelegenheitskäufer zum Stammkunden“ ist erfolgreich zu Ende gegangen. Mit insgesamt ca. 200 Teilnehmern waren die acht Seminare in Berlin, Erfurt, Göttingen, Coesfeld, Hamburg, Mammendorf, Untereit-Grünthal und Überlingen sehr gut besucht.

Die Referenten Elisabeth Avakian-Reuter bzw. Rainer Plum hatten das Thema aufbereitet. Zum einen geht es darum, KundInnen, die Ihr Geschäft bereits kennen, noch stärker an sich zu binden, zum anderen darum, auch neue Kundschaft anzusprechen. Ersteres hat zum Ziel, das Einkaufsvolumen dieser KäuferInnen zu erhöhen, im zweiten Fall sollen Sie die Kunden, die Ihr Geschäft kaum oder noch gar nicht kennen, für sich gewinnen. Der erste Fall ist in der Regel mit wesentlich geringerem Aufwand zu bewerkstelligen, denn diese Kunden haben Ihr Geschäft bereits positiv wahrgenommen, kennen vielleicht noch nicht den Zusatznutzen, den Sie als Fachgeschäft zu bieten haben. Neukundengewinnung gestaltet sich etwas aufwändiger und bedeutet in erster Linie, sich auf eine Kundengruppe einzustellen, die sich von der gewohnten Stammkundschaft in punkto Anspruch und Kaufverhalten unterscheidet.

Hier kommt es ganz besonders auf die Offenheit der Mitarbeiter- und InhaberInnen an. Ein professionelles Beziehungsmanagement ist für ein erfolgreiches Fachgeschäft in jedem Fall einer der wichtigsten Bausteine.

Wir weisen in diesem Zusammenhang auf zwei unserer Broschüren hin: „Stärken des Fachhandels“ und „Was tun, wenn ein Großer kommt?“ Beide Broschüren beschäftigen sich u.a. mit denen in den Seminaren behandelten Inhalten.

An dieser Stelle bedanken wir uns noch einmal ganz herzlich bei unseren Gastgebern, die uns ihre Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt und auch für unser leibliches Wohl gesorgt haben: Terra Naturkost Handels KG, Naturkost Erfurt GmbH, Naturkost Elkershausen GmbH, Weiling GmbH, Naturkost Nord Großhandels GmbH, Grell Naturkost GmbH & Co. KG, Ökoring Handels GmbH, Chiemgauer Naturkosthandel GmbH, Bodan GmbH.

Die Veranstaltungen wurden gefördert von der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE).

