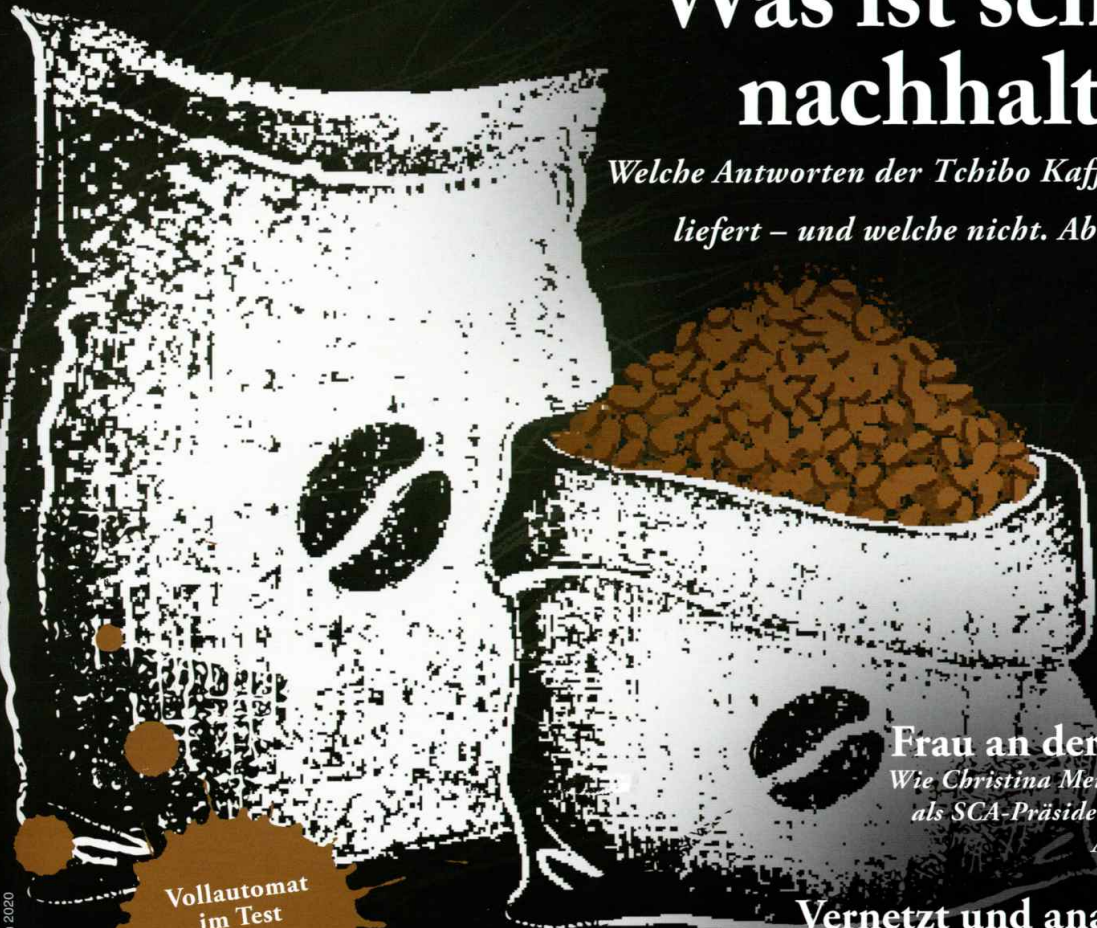


MAGAZIN FÜR DIE KAFFEEBRANCHE

COFFEE BUSINESS

Was ist schon nachhaltig?

Welche Antworten der Tchibo Kaffeereport liefert – und welche nicht. Ab Seite 30



Frau an der Spitze
Wie Christina Meisl ihr Amt als SCA-Präsidentin nutzt.
Ab Seite 16

Vernetzt und analysiert
Die Digitalisierung von Vollautomaten.
Ab Seite 42

Vollautomat im Test
Unsere Ergebnisse
Ab Seite 26

DIE CHANCEN IM HERBST

Trendforscher Ludger Schlautmann hat Tipps zusammengestellt, wie Sie Ihren Kunden ein angenehmes und verkaufsförderndes Store-Erlebnis verschaffen. | Ludger Schlautmann

Münster. 08:30 Uhr. Es regnet bereits seit einigen Stunden und die Temperatur fühlt sich frisch an. Vor der Coffee-Bar stehen vier Kunden im trainierten Abstand von 1,50 Meter. Zwei von ihnen haben einen Regenschirm aufgespannt. Die Tür ist offen und in der Coffee-Bar steht ein Kunde, obwohl ausreichend Platz für mehrere vorhanden wäre. Nun nähern sich zwei weitere Kunden. Sie haben die Kragen wegen des Regens nach oben geschlagen, schauen kurz auf die Warteschlange und gehen mit den Worten „Komm, lass uns woanders hingehen, habe keine Lust im Regen zu stehen!“, zügig weiter. Ein Sicht-Check ergab, dass am Eingang ein Wartebalken auf dem Boden markiert war und die Kundin sich wohl nicht sicher war, ob sie trotz des großen Abstands hineingehen darf oder nicht. Anhand der nervösen Zappelerei der anderen wurde deutlich, dass die Situation angespannt ist, was für einen Einkauf äußerst schlecht ist.

Kunden im Herbst halten. Diese Verhaltensbeispiele sind seit der Corona-Pandemie häufig zu beobachten. Von Laissez faire bis hin zu hysterischen Verhaltensmustern ist alles dabei. Der Herbst ist da, der Regen wird kommen und die Temperaturen gehen runter. Wie Sie die wiedergewonnen Kunden auch behalten können und somit Ihren Umsatz sichern, lesen Sie in den folgenden Tipps:

Tipp 1: Investieren Sie in Schirme oder anderen Wetterschutz am Eingang. Allein die optische Wirkung gibt dem Kunden das Signal, dass man ihn „nicht im Regen stehen lässt“. Für leichte Windböen gibt es Gewichte oder besser noch, Sie arbeiten mit Bodenhülsen.

Tipp 2: Schaffen Sie klare Wege. Vermeiden Sie Markierungen im Eingangsbereich wie Streifen oder Ähnliches, die den Kunden zum Stoppen bringen. Kleben Sie lediglich vor jedem Counter ein „X“ auf den Boden. Entzerren Sie die Warteschlangen durch einen To-go-Counter und einen In-House-Counter. Beschildern Sie diesen auffällig in mindestens 2,50 Metern Höhe über dem jeweiligen Tresen. Nutzen Sie hierfür am besten Symbole wie zum Beispiel einen Coffee-to-go-Becher mit einem Snack und Tüte für das eine und zum Beispiel eine Tasse Cappuccino und Snack auf einem Teller für das andere Schild.

Tipp 3: Vermeiden Sie zu viele Aufforderungen/Regeln. Die meisten Verhaltensregeln sind mittlerweile bekannt, sodass häufig nur noch die Maske und Händedesinfektion als Gebot nötig sind – stimmen Sie sich im Zweifel mit der örtlichen Behörde ab.

Tipp 4: Klären Sie intern, wie Sie mit der In-House-Registrierung umgehen. Um die Warteschlangen zu entzerren, können Sie den Gästen einen Zettel mitgeben, den Sie am Platz ausfüllen und beim Verlassen abgeben (entspannt die Konsumenten deutlich).

Tipp 5: Halten Sie die Top-Seller an Snacks in der Theke vorrätig, sodass der Kunde sich schnell und spontan entscheiden kann.

Tipp 6: Trainieren Sie Ihre Mitarbeiter, die Kunden schnell und freundlich zu bedienen, da die gefühlte Wartezeit ein Kundenkiller und Kosumvermeider ist.

Tipp 7: Halten Sie die Kunden auch während der Wartezeit bei Laune. Neben Musik können Sie das mit appetitanregenden Motiven und Werbebotschaften, wie zum Beispiel „Nur noch ein paar Schritte zum leckersten Choco-Muffin in der Stadt!“, erreichen.

Tipp 8: Belohnen Sie Ihre Kunden für ihre Treue und Geduld mit Bonuskarten.

Tipp 9: Sorgen Sie für Atmosphäre, die dem „Customer wellfare“ entspricht. Im einzelnen sind das angenehme Temperaturen im Store, Sauberkeit auf den Tischen, ausreichend Platz für benutztes Geschirr, saubere Toiletten und Waschräume mit Händedesinfektion und Einweg-Handtüchern.

Tipp 10: Bewerben Sie für den Herbst Saison-Heißgetränke wie Pumpkin/Kürbis-Latte (Caffè Latte mit Pumpkin-Sirup, Sahne und Topping mit Agaven-Sirup). Es sollte ein Foto gewählt werden, das Lust auf eine Kaffee-Alternative macht.

Good Luck and take care!

Foto: Schlautmann 2018



LUDGER SCHLAUTMANN

GA-Trendagentur
Am Übersch 7
48268 Gimble
Tel.: 0257 – 503 1332
www.ga-trendagentur.com
ga-trendagentur@t-online.de

