

Brandl in Eitensheim:

Kundenbindung in Perfektion

Vor einigen Monaten haben wir über das ZHH-Mitgliedsunternehmen Brandl in Eitensheim berichtet, das unter die 5 besten Haushaltswarengeschäfte der Welt gewählt wurde. Brandl bietet ein breit gefächertes Sortiment - von der Silberbis zur Mistgabel - "mitten auf dem Land" (12 km von Ingolstadt, 2.400 Einwohner).

Zwei Säulen stützen das Erfolgskonzept von Erhard Brandl: konsequente Stammkundenpflege und kreatives Erlebnismarketing. Bedingt durch den Standort kann Brandl nicht auf Laufkundschaft setzen. Diesen vermeintlichen Nachteil hat er durch ein umfassendes Kundenbindungsinstrumentarium mehr als wett gemacht. Basis ist eine kompromißlose Servicebereitschaft: Lieferservice, Reparaturservice auch für nicht bei Brandl gekaufte Artikel, Informationen an Stammkunden, stets aktuelle Kundendatenbank, ... Außerdem bietet Brandl immer wieder besondere Veranstaltungen, wie z. B. Hausmessen. Bei diesen Events profitiert Brandl auch von der außergewöhnlichen Archi-

tektur, die eine offene Marktplatzatmosphäre hervorruft. Dieser Marktplatzcharakter ermöglicht eine sehr flexible Ladengestaltung, was konsequent genutzt wird. Einkaufen wie unter freiem Himmel, wie auf einem Markt, aber unabhängig vom Wetter, ist das übergeordnete Motto.

Brandl hat vermeintliche Nachteile des Standortes konsequent ins Positive gewendet. Die Kombination von Einzelhandel, Handwerk und auch Produktion ist hier perfekt gelungen. Das Unternehmen kann aber auch auf die Unterstützung der Kommune zählen.

Der mittelständische Fachhandel kann von Kopplungseffekten mit anderen Branchen profitieren, benötigt diese heutzutage sogar, um weiterhin existenzfähig zu bleiben, und er ist für die Umsetzung solcher Vorhaben auf die Unterstützung kommunaler Stellen angewiesen.

Mittelständische Fachgeschäfte müssen neue Wege gehen, um sich ihre Position am Markt zu erhalten, resp. um sie auszubauen.

