

Vorher – Nachher

Dem Engpass den Garaus machen

Vor dem Umbau herrschte in der Kornmühle viel Getümmel auf wenig Platz. Zu Stoßzeiten drängten sich Kunden zwischen Frische, Kasse und Eingang. Nach der Umgestaltung sind nun alle viel zufriedener – Kunden und Mitarbeiter.

MARC-ALEXANDER REINBOLD



Vorher



Nachher

Frische vor Natursteinfliesen: Obst und Gemüse wanderten im Zuge der Umbauten in den hinteren Ladenbereich. Ein Rolladen, an der Decke angebracht, erspart den Mitarbeitern den abendlichen Gang ins Kühlhaus.

Im Bioladen *Kornmühle* lagen Eingang, Frischebereich und Kasse früher dicht an dicht. Zu Stoßzeiten drängten sich die Kunden auf engstem Raum. Ein Umbau sorgte für deutlich mehr Platz – und auch das Flaggschiff des Ladens kommt nun besser zur Geltung.

Wie ein Maßanzug müsse der Laden am Ende sitzen, sagt Jörg Kunze. Und nach Art eines Herrenschnegers geht der Ladenbauer aus Hohenlohe dann auch vor, wenn er ein Geschäft neu gestaltet oder umbaut. Kunze möchte dessen Vision verstehen. Um dann die Möglichkeiten auszuloten, mit denen er diese Vorstellungen umsetzen kann: Räume und nähere Umgebung, zuweilen den ganzen Ort nimmt der Fachmann dafür unter die Lupe. Daraus entsteht dann ein erster Entwurf. „Jeder Standort, jeder Inhaber ist anders“, weiß der Inhaber des *Holzhof* aus rund 25-jähriger Erfahrung.

Beim Bioladen *Kornmühle* in Ulm war es vor allem der Eingangsbereich, den Inhaberin Julia Unseld neu gestalten lassen wollte. Denn der war alles andere als ideal an-

gelegt. Auf engstem Raum drängten sich Kasse sowie Obst- und Gemüseabteilung. Das sorgte für einen Engpass, der Kunden mitunter kaum ein Durchkommen ermöglichte. Besonders fatal war die Situation naturgemäß in Stoßzeiten. Lange Wartezeiten an der Kasse entnervten zudem nicht nur Teile der Kundschaft, sie sorgten auch bei Mitarbeitern für Schweißausbrüche. Die Folge: Durch Stress nahm die Zahl der Krankheitstage zu.

Möglichkeiten zur Profilierung nicht genutzt

Auch an anderer Stelle musste Hand angelegt werden. Die Bedientheke sei durch ihre Konstruktion über Eck unübersichtlich und in den Abläufen schwerfällig gewesen, erinnert sich Kunze. „Dabei zählt die *Demeter*-Bäckerei zum Kerngeschäft des Ladens“. Brot und Co. werden seit den 1980er Jahren in der hauseigenen Backstube hergestellt – eine hervorragende Möglichkeit also, sich gegenüber der Konkurrenz zu profilieren. Diese sei aber in der Vergangenheit nicht optimal genutzt worden, so der Ladenbauer. Was vor allem daran gelegen habe, dass die Theke weiter hinten

Die hauseigene Bäckerei kam im hinteren Teil des Ladens nicht richtig zur Geltung.



Nicht ganz ideal: Ein einzelnes Regal und Aktionsflächen in der Mitte des Laden strahlten in der Vergangenheit eine gewisse Unordnung aus.



Erheblich strukturierter und harmonischer wirken dagegen parallel angeordnete Regalreihen. Kunden fühlen sich in solch einem Umfeld erwiesenermaßen wohler – und greifen auch eher zu.

> im Laden stand und damit nicht hervorstechen konnte. „Im Grunde haben wir den ganzen Laden neu aufgeteilt. Ziel war es, die Übersichtlichkeit zu erhöhen. Das sollte eine deutliche Verbesserung des Kundenlaufs mit sich bringen.“

Dank einer Rundumerneuerung der Ladenaufteilung hat sich dieses Nadelöhr aufgelöst. Und auch sonst wird dem Einkäufer eine klare Laufrichtung vorgegeben.

Rollo vor der Kühlung sorgt für Entlastung

Konkret hieß das: Obst und Gemüse wanderten vom Eingang nach hinten, an die Stelle, wo vorher die Molkereiprodukte ihren Platz hatten. Um die Mitarbeiter zu entlasten, installierten Kunze und sein Team an der Decke vor der Kühlung ein Rollo. Dies lässt sich abends auf Knopfdruck herunterfahren, schließt die sensible Ware komplett ein und spart morgens und abends den Auf- und Abbau.



Unten Eiche, oben Glas: Leicht wellenförmig zieht sich die Bedienteheke an der Wand rechterhand des Eingangs entlang. Für die Mitarbeiter ist das Arbeiten entspannter geworden.

Zugute kommt das auch der Qualität der Frischeerzeugnisse. „Während der Öffnungszeiten herrschen dort exakt 19,4 Grad, die Luftfeuchtigkeit liegt bei etwa 80 Prozent. Dadurch bleiben zum Beispiel auch Rucola und Feldsalat bis abends frisch.“ Abschriften tendierten bei dieser Form der Kühlung gegen Null, hat Kunze durch Gespräche mit Ladnern erfahren. Addiert man zu dieser Kostenminderung noch den Wegfall der Arbeitszeit, die für das Umräumen ins Lager zu Buche schlägt, amortisiere sich die Investition innerhalb weniger Jahre, sagt er.

Kundenfluss deutlich besser

Um mehr Platz zu schaffen, wurde die zuvor mitten im Raum stehende Kasse an die Außenwand gestellt. Für mehr Übersicht hat Kunze die Beleuchtung komplett erneuert. Jeder Bereich wird jetzt mit einem passenden Licht angestrahlt. So kommen Käse und Wurst, Obst und Gemüse aber auch das Trockensortiment viel besser zur Geltung. Dass der Laden nicht mehr mit Regalen „zugestellt“ sei wie in der Vergangenheit, führe dazu, dass Stammkunden mehr kaufen. Das mache sich in höheren Bonwerten bemerkbar, so der Ladenbauer.

Und dann wäre da noch das Herzstück der *Kornmühle*. Indem die *Demeter*-Bäckereitheke weiter nach vorne gerückt wurde, fällt sie nun schon beim Betreten des Ladens ins Auge. Auch optisch macht die in edler Eichenholz-Optik gehaltene Neuanschaffung deutlich mehr her als ihre Vorgängerin. Ihr neuer Standort sorgt zudem dafür, dass die Kundenströme entzerrt werden: Wer nur mal eben Brot oder einen Kaffee kaufen möchten, muss nicht mehr durch den halben Laden laufen. Die Bäckerei hat seit dem Umbau also praktisch ihren eigenen Bereich – zu dem auch Stühle und Tische vor dem Eingang gehören. ■