

BRANCHENBLICK

RUPERT FEY



WARUM DIE GUTEN IM TEAM SICHTBAR SEIN SOLLTEN

Im Westen der USA gibt es die kleine Supermarktkette „Harmons“. Sicher eine der hochwertigsten, aber auch kleinsten Ketten. In einem der neuen Märkte gibt es im Obergeschoss eine Kochschule – ja, im Supermarkt! Zudem eine Dachterrasse und Sitzgelegenheiten für Gäste und einen gleichwertigen, sichtbaren, aber abgesperrten Bereich nur für Mitarbeiter.

Jede Kochschule braucht einen Chefkoch – hier heißt die Köchin Oliveira und sie ist der Star. Hat ein tolles Porträt mit Erklärungen ihres Lebenslaufes, ihrer Stationen und Wohnorten in der Welt am Eingang. Die Kurse kosten 50–90 \$ und haben Namen wie „Dad & Dauthers Super Fun“, „Cheftable“ und „Taco-Tuesday“. Natürlich hat sie einen eigenen Social-Media-Kanal.

Warum macht der Supermarkt das und hebt Oliveira so heraus? Man scheint hier selbstsicher genug zu sein, dass man keine Angst vor Abwerbung hat. Natürlich zahlt das Ganze darauf ein, dass sie die perfekte Wahl ist: „Bachelor Culinary Arts“, selbstständig mit Catering in Brasilien, Direktor für die Diäten eines Seniorenheimes und noch einiges mehr. Und natürlich liebt sie es, eigene Menüs insbesondere mit dem Sortiment des Supermarktes zu gestalten.

Menschen kaufen bei Menschen, das macht glücklicherweise immer noch den Unterschied. Wie viel besser ist „Gärtnermeister XY“, der 20 Jahre in Baumschulen in Europa und zwei Jahre in Frankreich Gärten gepflegt hat, im Verhältnis zu: „Es bedient Sie Petra Schulze“. Wie viel Wertschätzung bekommt Petra Schulze, wenn ihr Porträt neben ihrer Lieblingsrose hängt? Oder sie ihren besten Tipp zur Schneckenbekämpfung preisgibt? Und wie viel Verbundenheit schafft ein „Hochbeet, das sie gemeinsam mit ihren beiden Kindern gestaltet hat.“

Ich kenne die Argumente, dass sowieso kaum einer da ist, jeder genommen wird mit etwas Qualifikation und wie gesagt das Argument der möglichen Abwerbung. Jedoch gibt es fast immer auch richtig Gute, die oft aber genau deshalb kaum im Fokus stehen und dann auch mal wechseln – während die Führung sich um die Problemfälle kümmert. Also Fokus auch mal auf die Guten, die jeden Tag den Karren ziehen!

Rupert Fey ist Handelsexperte mit Schwerpunkt Blumen und Pflanzen. An dieser Stelle analysiert er für uns allgemeine Handelsentwicklungen und erklärt, was sie für die grüne Branche bedeuten. www.beyondflora.com