



Foto: beyond-flora



Foto: Mette Vasterling

HERR RAT & FRAU TAT

IMPULSE FÜR
MEHR PROFIT
UND PROFIL

Beratung darf kein Zufallsprodukt sein

Der Kunde als Gestalter

Immer häufiger kommen Kundinnen und Kunden ins Geschäft, die sich nicht einfach beraten lassen möchten, sondern aktiv selbst gestalten. Sie wählen einzelne Stiele aus, vergleichen Farben und Strukturen und wollen ihre Sträuße eigenständig zusammenstellen. Das verlangt Geduld und ein Umdenken: Es ist nicht weniger Wertschätzung für die floristische Kompetenz, sondern ein neues Bedürfnis nach Eigenbeteiligung. Gleichzeitig ist wichtig, klare Rahmen zu setzen: Welche Auswahl ist sofort verfügbar? Was muss vorbestellt werden? Wer offen bleibt und transparent kommuniziert, wird erleben, dass genau diese Kundschaft oft bereit ist, angemessene Preise zu zahlen – wenn sie versteht, warum.

Pinterest trifft Realität

Ob Pinterest, Instagram oder Magazin: Viele Kundinnen kommen mit klaren Vorstellungen und Fotos von perfekt arrangierten Sträußen. Nicht selten entspricht die Realität den Bildern aber nur bedingt – sei es wegen saisonaler Verfügbarkeit, Filtereffekten oder fehlender Informationen über Haltbarkeit. Hier braucht es Klarheit und Standfestigkeit. Eine offene Erklärung, warum die Traumfarbe nicht immer realisierbar ist oder eine Sorte nicht frisch verfügbar, verhindert Enttäuschung. Wer kompetent erläutert, welche Alternativen es gibt und was trotzdem möglich ist, wird als verlässlicher Partner wahrgenommen. Diese transparente Haltung zahlt sich langfristig in Vertrauen und Folgeaufträgen aus.

Frau Tat: Meine Entscheidung

HERR RAT & FRAU TAT



Jessica Grund-Grube ist Industriekauffrau, Floristmeisterin und Redakteurin. 2019 übernahm sie das Blumen-geschäft ihrer Mutter, hat vergrößert und arbeitet jetzt mit einem Team von fünf Köpfen.
► j.grund@blumen-grund.de

Rupert Fey, Bargfeld-Stegen, ist Berater in der grünen Branche rund um die Bereiche Markt, Strategie und Kommunikation.
► rfey@beyond-flora.com

Ich finde, unsere Kundschaft hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Viele Menschen sind heute ganz anders informiert, haben sich auf Pinterest oder Instagram inspirieren lassen und kommen mit sehr konkreten Vorstellungen in unser Geschäft. Das ist grundsätzlich etwas Positives, weil es zeigt, wie groß das Interesse an Floristik und Gestaltung ist. Gleichzeitig bedeutet es aber auch, dass wir oft viel mehr erklären und einordnen müssen. Manche Bilder sind einfach nicht eins zu eins realisierbar – sei es wegen saisonalen Verfügbarkeiten oder Filtern.

Ich habe gelernt, dass es wichtig ist, hier ruhig zu bleiben und transparent zu kommunizieren. Dazu gehört auch, den Wert unserer Arbeit klar zu benennen. Beratung, Ideen und Kreativität sind keine Selbstverständlichkeiten, sondern machen die Leistung unseres Fachgeschäfts aus. Das dürfen wir selbstbewusst und mit Freude vertreten. Das mache ich auch meinem Team immer wieder deutlich und so können – und müssen – wir es auch den Kunden vermitteln.

Neu und immer häufiger kommen überwiegend recht junge Kunden zu uns,

die sich einen Strauß binden lassen möchten und dabei jede Blume einzeln aussuchen wollen, bis zum letzten Stängel. Das ist häufig sehr zeitintensiv. Und für unser Ego nicht einfach, denn wir können unsere floristische Kompetenz nicht einbringen, weil wir „nur“ die Stiele in der Hand halten und dabei ein oft hoher Gesamtpreis entsteht – den die Kunden jedoch meist akzeptieren oder bei den Blumen priorisieren, welche bleiben darf. Irgendwie neu.

Aus einer anderen Perspektive betrachtet, finde ich es mittlerweile spannend, dass ich durch mein bewusstes und kommentiertes Zusammenfügen der Stiele gleich den fertigen Strauß in der Hand halte und, nach dem Abnicken der Kunden, oftmals tatsächlich nur ein Band um den Strauß binden muss – fertig! Alles ist im Beisein des Kunden entstanden, der die ganze Verantwortung mit Freude beim Auswählen trägt. Kein Überraschungsmoment und keine Diskussion über den Preis. Eigentlich super, nur das Umdenken hat bei mir einen Moment gedauert. So ist der Kunde glücklich, dann kann ich es auch sein. ❄

Herr Rat: Meine Empfehlung

Am Anfang steht immer die Frage: Wie können wir Kundinnen und Kunden bestmöglich begleiten, ohne dabei unsere betriebswirtschaftlichen Ziele aus dem Blick zu verlieren? Das ist oft ein Spagat, weil Beratung Zeit kostet – und Zeit ist Geld. Gleichzeitig merken wir, dass genau diese persönliche Ansprache der Grund ist, warum Menschen ins Fachgeschäft kommen und nicht online bestellen. Es braucht ein feines Gespür dafür, wer welche Ansprache wünscht: Möchte jemand einfach nur schnell einen Strauß mitnehmen oder das Einkaufserlebnis genießen? Und nicht zuletzt gibt es Kunden, die einmal eine fundierte Fachberatung möchten und beim nächsten Besuch

nur einen raschen Einkauf bevorzugen. Das kann von Situation zu Situation variieren – je nach Anlass, Zeitbudget oder Stimmung.

Ich glaube, entscheidend ist, dass wir als Team gemeinsam Haltung entwickeln und die richtigen Fragen stellen. Beratung darf kein Zufallsprodukt sein, sondern ein strukturierter Prozess, der beiden Seiten Sicherheit gibt. Dazu gehört auch, zu erkennen, dass Fachberatung nicht bedeutet, alles wissen zu müssen. Es gibt Kunden, die keine Vorkenntnisse haben und sich freuen, wenn wir Grundlagen erklären. Andere sind absolute Experten, vielleicht sogar auf einem Wissensstand, der über unserem liegt. Diese Vielfalt sollten wir nicht

als Bedrohung sehen, sondern als Chance – denn sie macht Beratung lebendig. Wichtig ist, solche Situationen mit Respekt und Wertschätzung zu begegnen. Echte Professionalität zeigt sich darin, das Know-how des Gegenübers anzuerkennen und gemeinsam Lösungen zu entwickeln. Manchmal bedeutet es auch, den Mut zu haben, klar zu sagen, was wir leisten können – und was eben nicht. Das schafft Vertrauen und stärkt langfristig die Bindung an unser Geschäft. Denn Menschen kommen nicht nur wegen der Ware – sie kommen, weil sie sich gesehen und gut begleitet fühlen. Das ist unser Vorteil gegenüber anonymen Online-Angeboten und genau das, was den Unterschied macht. ❄