

WIELANDER IN MERAN/I

Theke



als zentraler Kundenanlaufpunkt



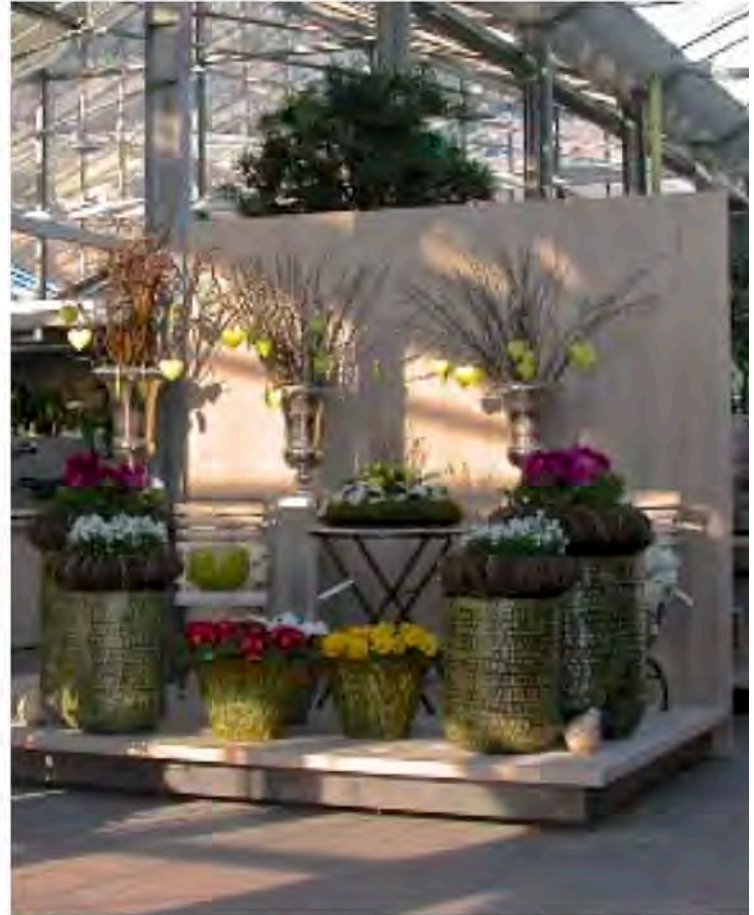
Die persönliche Begrüßung und Betreuung der Kunden ist in der Gärtnerei Wielander ein wichtiger Teil der Unternehmensphilosophie. Inhaberin Ulrike Larcher nutzte den kompletten Umbau des Verkaufsraums nun, dies auch auf den Ladenbau übertragen. Eine 20 m lange Theke ist nun direkt am Eingang die zentrale Anlaufstelle für die Kunden.



Oben: Ulrike Larcher führt das Unternehmen gemeinsam mit ihrem Mann Michael Strickner in dritter Generation. Larcher kümmert sich vor allem um den Verkauf, Strickner verantwortet das zweite Standbein, den GalaBau, die Produktion liegt in den Händen des Obergärtners

Links: Die 20 m lange Theke dominiert das Gesamtkonzept und ist Dreh- und Angelpunkt aller Aktivitäten im Laden. Hier wird gebunden, verpackt, kassiert – vor allem aber die Kunden im Empfang genommen.

Rechts: Das zentrale Blickfangelement direkt am Eingang der Gärtnerei wird saisonal dekoriert



Die persönliche und direkte Ansprache eines jeden Kunden, der ihre Gärtnerei betritt, ist für Ulrike Larcher selbstverständlich. „Grüß Gott Herr Meier, Grüß Gott Herr Müller, diese Begrüßung sind die Leute so von uns gewöhnt, wenn sie hereinkommen“, erklärt die Südtirolerin, deren Einzelhandelsgärtnerei mitten in Meran liegt. Da war es nur konsequent, den Umbau der Gärtnerei zu nutzen, diese Philosophie auch in den Ladenbau zu übertragen. Wer nun die Gärtnerei Wielander betritt, läuft direkt auf eine große Theke zu. Das 20 m lange, quadratische Element ist Dreh- und Angelpunkt aller Aktivitäten im Laden. Hier werden Blumen gebunden, Pflanzen und Geschenke verpackt, Kunden abkassiert und eben auch direkt in Empfang genommen. „An der Theke pulsiert das Leben, da wird alles gemacht, das ist die Anlaufstelle für unsere Kunden“, erklärt Ulrike Larcher, „uns ist es sehr wichtig, dass der Kunde immer persönliche betreut wird und Hilfe findet, wenn er uns braucht“

Dabei liegt der Ausgangspunkt dieser Idee in der Suche nach einer Lösung für eine un-

glückliche räumliche Situation: Mitten im Verkaufsraum liegt der Lastenaufzug, der zum Keller in die Lager- und Sozialräume des Betriebs führt. Ein Umbau war aus logistischen Gründen nicht möglich, so entstand gemeinsam mit Ladenbauer Matthias Golze die Idee, die Theke um den großen Auf-

Bei Wielander wurde die **Theke** vom Bezahlmöbel zum **Kommunikationsmöbel**

zugsturm herum zu bauen. Das quadratische Thekenelement dominiert nun die Gestaltung des Innenraums – Regale sind an die Außenwände gerückt, Tische und Podeste ordnen sich rundherum. „Es wirkt jetzt alles luftiger und offener“, erzählt Ulrike Larcher, „die Kunden staunen, wie groß es jetzt sei, obwohl wir die Fläche nicht vergrößert haben.“

Der Umbau des 11 Jahre alten Verkaufshauses konzentrierte sich vor allem auf die

Neugestaltung des Innenraums. Darüber hinaus wurde ein kleineres Gebäudeteil, das an das Haupthaus anschließt und auch als Warmhaus genutzt wird, mit Hilfe des Gewächshausbauers Rabensteiner auf die Höhe des Haupthauses gebracht, um den Verkaufsraum insgesamt großzügiger wirken zu lassen. Die überdachte Freifläche wurde so umgestaltet, dass man sie mit Rolltoren schließen und so ganzjährig nutzen kann.

Der Haupteingang zur Gärtnerei wurde nach rechts verlegt und damit auch den Kundenlauf verändert. Es stand auch die Idee im Raum, den Eingang an das Kalthaus zu verlegen und die Kunden erst dadurch zu führen bevor sie ins Warme kommen, erzählt Ulrike Larcher. „Das haben wir aber sofort wieder verworfen, weil es einfach gegen unsere Natur ist, wir sind es einfach gewohnt, da zu sein, wenn die Leute hereinkommen und sie zu begrüßen.“

Die meisten Kunden würde es auch verärgern, wenn sie erst durch den gesamten Laden laufen müssen, so Larchers Erfahrung. Viele kommen mit einem konkreten Wunsch oder Problem, brauchen beispiels-



Oben links: Zsäurelemente in den Regalen brechen die Strecken auf und schaffen Themenkojen, hinausragende Brückentische wirken als Stopper

Oben: In multifunktionalen Regalen aus mehrschichtigem Massivholz alles findet Platz: Keramik, Sämereien, Ampeln

Links: Die Einzelsäulen der Orchideenlandschaft lassen sich einfach verrücken – aktuelles Design in Massivholz kombiniert mit Betonoptik und Metall

weise 10 Tomaten und drei Geranien und sind dann froh, wenn Ulrike Larcher und ihre Mitarbeiter das Gewünschte direkt holen.

Die Theke ist immer mit zwei bis drei Mitarbeitern besetzt, das ist zumindest der Wunsch der Chefin. Das sei aber gerade im Frühjahr eine Herausforderung, erklärt sie lächelnd. Nicht selten werden die Kunden durch den Laden und nach draußen begleitet, wird bei der Pflanzenwahl geholfen oder werden mitgebrachte Gefäße direkt bepflanzt. Da könne es schon mal passieren, das alle Mitarbeiter, die eigentlich an der Theke stehen, mit einem Kunden im Laden unterwegs sind. Eine fixe Einteilung, dass beispielsweise immer ein Kollege an der Kasse steht, will Larcher zunächst aber nicht einführen. „Das läuft per Zuruf auf der Fläche im Moment ganz gut“, meint sie, „bei uns bedient jeder und kassiert auch ab.“

Das Team der Gärtnerei Wielander ist dreigeteilt – entsprechend der drei Schwerpunkte des Unternehmens. Das Verkauf-

steam mit den Floristen verantwortet Ulrike Larcher. Ihr Mann Michael Strickner ist der Kopf des vier Mann starken GaLaBau-Teams. Zu den Kunden gehören neben Hotels in Meran und Umgebung, deren Grünanlagen gepflegt aber auch gebaut werden, auch zahlreiche Privatkunden.

Der Obergärtner Georg Matzoll kümmert sich mit seiner Mannschaft um die umfangreiche Eigenproduktion. Produziert wird ein großes Sortiment an Beet- und Balkonpflanzen für den eigenen Verkauf. Wichtiger Abnehmer sind zudem die Hotels, für die das Team bei Wielander zahlreiche Balkonkästen bepflanzt. Später im Jahr werden Cyclamen und Weihnachtssterne, im Sommer mehrjährige Stauden kultiviert. In der Saison betreuen die Zierpflanzengärtner auch die Kunden im Glashaus, dann wird direkt aus den Produktionshäusern heraus verkauft. Darüber hinaus kümmert sich der Glashaus-trupp um 300 Gräber, die das Unternehmen in Pflege hat. In der Saison beschäftigt Ulri-



Dazu meint

MATTHIAS GOLZE

ZUM LADENBAU

An der Theke wurde lange Zeit nur bezahlt, nun ist diese das Kommunikationsmöbel, an dem (Kunden-)Beziehungen gepflegt werden. Und dies ist nur im Visavis möglich. Welch eine Chance! Die Gärtnerei Wielander lebt dies bereits, deshalb hier auch die Thekeninsel. Doch selbst diese ist veränderbar. Denn wir leben in Zeiten des Wandels, also wurden auch die Regale, Tische, Podeste und Brücken flexibel gestaltet. Einfach mit dem Hubwagen umstellen und schon sind neue Ladenbilder entstanden und der Spaß beim Kunden geweckt. Die Einrichtung bestehend aus aufrechten und liegenden Elementen mit Aufsatzplatten unter Schattenfugen ergibt ein Multisizing und Multidesign; bekannt bereits aus der Gastronomie.

Der Mensch hinter, ja vor der Ladentheke wird immer entscheidender. Und wenn dann auch noch das Werkzeug, die Ladeneinrichtung professionell funktioniert und zum Inhaber passt, wird Geld verdient.

Zur Person:

Matthias Golze, Innenarchitekt, Kontakt: Telefon +49 71 41/797 55 75

ke Larcher 20 Mitarbeiter, darunter 5 bis 6 Saisonkräfte.

Auch die Eltern von Ulrike Larcher helfen noch aktiv im Betrieb mit. Ulrike Larcher hat die Gärtnerei 2004 von ihnen übernommen und führt sie nun in der dritten Generation. Larchers Großeltern haben den Betrieb 1948 gegründet und Stück für Stück aufgebaut. „Opa hat mit Frühbeetkästen angefangen und ein bisschen Baumschulware aus Pistoia“, erzählt Ulrike Larcher, „wir sind langsam gewachsen, aber immer noch ein kleines Geschäft mit persönlichem Ambiente.“

TEXT: **Grit Landwehr**, Redaktion DEGA
BILDER: **Golze (6), privat (2)**

+++ KONTAKT

Gärtnerei Wielander
Marlinger Straße 19, I-39012 Meran
Telefon +39 0473/449590, Fax 221667
www.wielander.bz