

FACHTIPP DIREKTVERMARKTUNG



Brigitte Keller, Beraterin und Coach Agrotourismus und Direktvermarktung

Der Hofladen

Wer mit dem Hofladen Erfolg haben will, muss überlegt vorgehen. Es lohnt sich, folgende Bereiche regelmässig zu überdenken:

● **Produktion und Verarbeitung:** Arbeitsstunden können durch grössere Mengenverarbeitung pro Verarbeitungsgang optimiert werden. Auch effizientere Technik reduziert die Stunden. Eventuell können Spezialgeräte in einer Gemeinschaft angeschafft oder bei gewerblichen Partnern genutzt werden, z. B. Grossküchengeräte bei örtlichem Bäcker oder Kochschule. Für die Vereinfachung von Abläufen einzelbetrieblich zu bauen kann praktisch sein, die Kosten dafür können jedoch belasten und den Gewinn gänzlich wegfressen. Abklärungen für Einnmietung oder Mitnutzung auswärtiger, bereits bestehender Räumlichkeiten lohnt sich vor allem für kleinere Vermarkter und allgemein in Aufbauphasen.

Checklisten sind Gedankenhilfen und wertvolle Alltagsvereinfacher. Gerade dort wo mehrere Leute am Werk sind. Standardisierte Arbeitsschritte schaffen Freiräume für Wichtiges und Individuelles wie z. B. Kundenpflege und Verkauf. Hauruck-Einkaufstouren (es fehlen noch Konfigläser...) brauchen viel Wegzeit, und man erwischt dabei selten die optimalsten, kostengünstigsten Angebote.

● **Büro:** Gut organisiert ist halb verdient. Gerade wenn es der «Muss-halt-auch-Sein»-Bereich ist, lohnt sich Übersicht und Einfachheit. Viele Vorlagen und Hilfsmittel für den Hofladen-Büroalltag bestehen bereits irgendwo: Lieferscheinblöcke, Rechnungsformulare, Deklarationsbeispiele, Etikettenvorlagen, Verkaufshilfen und Rezepte.

● **Sortiment:** Mehr Kunden in den Hofladen zu bringen ist nicht immer die Lösung. Es kann auch am Sortiment und der Präsentation liegen, wenn der Umsatz pro Kunde nicht stimmt. Ein umfangreiches Sortiment ist nicht immer das rentabelste. Ein Sortiment kann aber

auch zu klein oder zu «normal» sein, um für Kunden attraktiv zu sein. Man sollte gut Bescheid wissen über sein Sortiment: Welche Produkte laufen gut und welchen Gewinnanteil bringen sie? Welche Produkte laufen gut, wir verdienen aber kaum etwas daran? Welches sind Produkte, bei denen wir mit Mitbietern in direktem Wettbewerb stehen und man sich gegenseitig evtl sogar Preise unterbietet, um an Kunden zu kommen? Passen die Sortimentsteile zusammen oder stören sie sich? Welche Produkte von Partnern können uns attraktiv(er) machen?

● **Verkauf:** Lange und häufige Hofladenöffnungszeiten sagen nichts über die Rentabilität aus. Gerade die bedienten Zeiten müssen gut überlegt sein. Meist können bediente Zeiten moderat verringert werden, ohne dass der Umsatz weniger wird oder Kunden verloren gehen. Eventuell ist es sogar besser, Verkaufspunkte zu suchen statt selber einen Hofladen zu eröffnen.

● **Preise und Rentabilität:** Für den Verkauf muss oft gleich viel Zeit wie für die Herstellung eingerechnet werden. «Böse» Rentabilitätskiller sind aus Erfahrung meist der persönliche Verkauf bei Kunden vor Ort (Lieferdienst) und Versuche, in Läden liefern zu können. Wahre Kilometer, Benzin, Zeit und Rentabilitätsfresser sind Alleingänge im Verkauf und Logistik. Oft geht der Gewinn wegen «Ziellos», «Nicht-Rechnen» oder «Kosten-nicht-Kennen» verloren lange bevor Umsatz gemacht wird.

Achtung, Verkaufsumsatz ist nicht gleich Gewinn! Bis die Ware in der Tasche des Kunden ist, entstehen bereits sichtbare, aber vor allem viele kaum spürbare Kosten und Aufwendungen! Sind auch die fixen und variablen Kosten bekannt wie Gebäude und Finanzierungskosten, Geräte und Einrichtungskosten, Unterhaltskosten, Versicherungen und Bewilligungen, Marketing und Verkaufskosten, anteilige Auto-, Heiz-, Wasser-, Strom-, Telefon-, Bürokosten usw.?

● **Planung:** Wer den Hofladen voranbringen will, sollte sich klare Ziele setzen und einer gewisse Strategie folgen. Teilbereiche wie Angebot, Preis, Verkauf/Service, Marketing sollen aufeinander abgestimmt sein und aus «einem Guss» kommen. Jede Veränderung und Massnahme birgt Erfolgspotenzial, aber auch Risiken. Sie kann mehr schaden als nützen, vor allem dann, wenn aus dem Bauch heraus oder von anderen abgeguckt gehandelt wird.

Im Idealfall ist der Hofladen mehr als eine Beschäftigung und bringt der Familie einen angemessenen Einkommensanteil.



Das Sortiment im Hofladen muss auf die Bedürfnisse der Kunden abgestimmt werden. (Bild zVg)

«In der Mediation wird der Blick nach vorne gerichtet»

Franziska Feller / Die Mediatorin hilft, bei Konflikten Lösungen zu erarbeiten, die für alle Beteiligten passen und sich förderlich auf das weitere Zusammenleben auswirken.

BAUERNZEITUNG: Sie arbeiten als Mediatorin. Was ist Ihre Motivation?

FRANZISKA FELLER: Mir ist früher immer wieder die Rolle der Vermittlerin zugesprochen worden, wenn auch unbewusst. Ich habe diese Rolle jeweils gerne übernommen. Unter anderem dieser Umstand hat mich motiviert, die Ausbildung zur Mediatorin zu machen.

Als Mediatorin sind Sie Vermittlerin in Konflikten. Wann ist ein Konflikt ein Fall für die Mediation?

FELLER: Mediation eignet sich generell für jede Art von Konflikt, den die involvierten Parteien lösen wollen, aber selbst nicht mehr weiterkommen. In vielen Fällen lohnt es sich dabei, nicht die vollständige Eskalation abzuwarten, sondern bereits früh Unterstützung zu beanspruchen. So wäre es sicher auch oft sinnvoll, bereits bei Konflikten innerhalb einer Partnerschaft eine vermittelnde Person aufzusuchen und nicht zu warten, bis die Trennung respektiv Scheidung als einziger Weg bleibt.

Wo überall kann Mediation eingesetzt werden im bäuerlichen Umfeld?

FELLER: Eine Mediation im bäuerlichen Umfeld ist generell dann zu empfehlen, wenn die Fronten zwischen den Konfliktparteien verhärtet und Gespräche nicht mehr möglich sind. Auf dem Bauernbetrieb sind Arbeit und Zusammenleben räumlich meist nicht voneinander zu trennen. Aus diesem Grund ist das Erreichen einer einvernehmlichen Lösung umso wichtiger. Mediation eignet sich somit bei Konflikten in der Partnerschaft, zwischen den Generationen und zwischen Eltern und Jugendlichen. Eine Mediation kann weiter sinnvoll sein bei der Ausarbeitung einer Betreuungslösung für betagte Familienangehörigen oder im Zuge einer Hofübergabe. Bei der Hofübergabe selbst steht jedoch die landwirtschaftliche Beratung im Vordergrund.

Also ist die Mediation keine Alternative zur landwirtschaftlichen Beratung?

FELLER: Nein, die Mediation ist eine Ergänzung. Die landwirtschaftliche Beratung ist eine Fachberatung, bei der Mediation hingegen stehen die weichen Faktoren, das heisst, der zwischenmenschliche Bereich im Zentrum. Natürlich wird das Zwischenmenschliche auch in einer Fachberatung nicht einfach ausgespart, und die Berater setzen dabei ebenso mediative Werkzeuge ein.

Was sind die wichtigsten Voraussetzungen, dass eine Mediation gelingt?

FELLER: Grundsätzlich sollten die Leute motiviert sein, in eine Mediation zu kommen. Nur wer motiviert ist, ist auch bereit, mitzuarbeiten. Motiviert sind Betroffene dann, wenn sie den Wunsch haben, etwas zu klären und Lösungen zu finden, die sie im Zusammenleben einen Schritt weiterbringen.

Was sind die Vorteile einer Mediation?



«Je früher ein ernsthafter Konflikt bearbeitet wird, desto einfacher kann er gelöst werden», sagt Franziska Feller, Mediatorin in Bern. (Bild zi)

FELLER: In der Mediation werden Lösungen erarbeitet, welchen alle Beteiligten zustimmen müssen und somit auch für alle passen. Es gibt so weder Gewinner noch Verlierer. Und dadurch, dass die Beteiligten die Lösung des Konflikts selbst erarbeiten

und gestalten, können sie diese auch eher bejahen und mittragen.

Ein weiterer Vorteil der Mediation ist, dass nicht einfach Kompromisse geschlossen werden, sondern dass geschaut wird, was die Bedürfnisse jedes einzelnen

sind – vergleichbar mit einem Kuchen: Er wird nicht einfach in der Mitte halbiert, sondern es wird vorab geschaut, wer welchen Teil davon am liebsten mag. Jeder erhält in der Mediation genügend Raum, um seine Standpunkte darzulegen und zu begründen. Oftmals zeigt sich dann übrigens, dass der Konflikt, über den vordergründig gestritten wird, gar nicht wirklich das belastende Thema ist. Vielfach geht es vor allem um Kompetenzen oder um Gefühle wie Wertschätzung und Vertrauen. In der Mediation wird zudem der Blick nach vorne gerichtet, der künftige Umgang miteinander soll geklärt und gefördert werden.

Nicht immer sind alle an einem Konflikt Beteiligten offen für eine Mediation. Wie kann die eine Partei die andere dafür motivieren?

FELLER: Zentral ist eigentlich, dass der Blick nach vorne gerichtet wird. Der Wunsch nach einem offenen Gespräch und einer Lösung des Konflikts sollte klar ausgesprochen und als Ziel gesetzt werden. Dabei ist es wichtig, auf das Positive zu fokussieren und von Vorwürfen abzulassen.

In der Mediation gibt es immer ein Erstgespräch, in dem die Themen angeschaut und begrenzt werden. Danach entscheiden die Konfliktparteien, ob sie sich auf eine Mediation einlassen wollen oder nicht und wenn ja, wie diese ablaufen soll.

Was, wenn in einer Mediation besprochene Konflikte wieder aufbrechen?

FELLER: Je nach Konflikt werden Mediationen mit einer mündlichen oder schriftlichen Vereinbarung geschlossen. So wird beispielsweise festgehalten, wie künftig miteinander geredet und umgegangen wird, was gemacht wird, wenn eine Situation wieder eskaliert, und was jeder für einander zur Bereinigung der Sache tut. Bei einer Trennung oder Scheidung wird eine Trennungsvereinbarung, respektive Scheidungskonvention erarbeitet, deren Inhalt je nach Paar unterschiedlich aussieht.

Von jeder Mediation wird zudem ein Protokoll geschrieben. Damit hat jeder etwas in der Hand. Was den Medianten aber schlussendlich das Vertrauen gibt, dass es wieder stimmt, dass sie wieder gut zurechtkommen miteinander, das ist bei jedem wieder anders.

Interview Esther Zimmermann

Verstrickungen gemeinsam entwirren

Konflikte gehören zum Leben, und man kann auf unterschiedliche Weise damit umgehen. Eine davon ist Mediation.

Das Wort Mediation kommt aus dem Lateinischen und heisst Vermittlung. Mediation hat zum Ziel, Menschen zu befähigen, ihre Konflikte selbstständig und einvernehmlich zu lösen. Sie werden dabei begleitet von einer Mediatorin oder einem Mediator. Er oder sie ist neutral und unvoreingenommen und hilft, Verstrickungen zu entwirren. In der Mediation ste-

hen sich die in den Konflikt involvierten Menschen als grundsätzlich gleichberechtigte Partner gegenüber. Gemeinsam werden Lösungen erarbeitet, die für alle Beteiligten befriedigend sind.

Es ist zweifellos schwieriger, sich im Streit als gleichberechtigte Partner anzuerkennen und nach Konsenslösungen zu suchen, als im Dissens zu verharren und sich bis aufs Letzte zu bekämpfen. Wer aber den Weg einer partnerschaftlichen Lösung gehen will und sich für das Mediationsver-

fahren entscheidet, wird auf diesem schwierigen Weg Hilfe erhalten. Das gilt auch für Konflikte, die nicht lösbar sind. Es kann eine grosse Hilfe sein, einen Umgang zu finden, wie künftig mit den unterschiedlichen Interessen der Beteiligten umgegangen werden kann.

Eine Mediation benötigt je nach Themen zwischen drei und zehn Sitzungen und kostet je nach beruflichem Hintergrund der Fachperson zwischen 140 und 250 Franken pro Stunde. zi