

Die gläserne MANUFAKTUR

Taliman Sluga

Horst Hoenig

INGENOS GROUP

Gläserne Manufakturen

Die gläserne Manufaktur



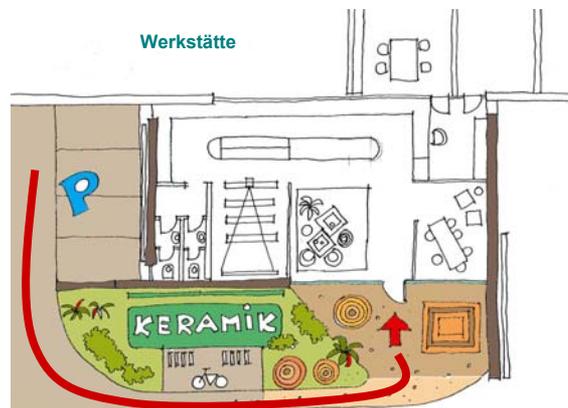
Gläserne Manufakturen

Der erste Eindruck

1. Erkennbar bei Tag und Nacht
2. Parkplatz in der Nähe
3. Name und Logo in richtiger Größe
4. Gepflegtes Umfeld, Sauberkeit, Pflanzenkübel
5. Außendekoration: Pflanzen und Produkte
6. Geschützte Außenbereiche für Raucher und für Kinder
7. Schaufenster sollen immer sauber sein
8. Haupteingang selber benutzen

Gläserne Manufakturen

Präsentation nach außen



Gläserne Manufakturen

Außenraumgestaltung



Gläserne Manufakturen

Außenraumgestaltung



Gläserne Manufakturen

Außenraumgestaltung



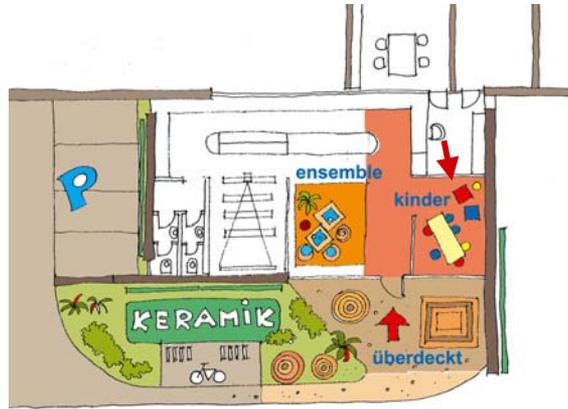
Gläserne Manufakturen

Kundenbegrüßung

1. Betonung des Eingangs: Pflanzenkübel, Ware (sparsam) und Beleuchtung
2. Der Haupteingang ist das Gesicht des Ladens zur Welt
3. Eingang und Schaufenster nicht durch eigene Warenstände und Werbeflächen behindern
4. Strasse in der Achse zum Eingang wirkt gefährlich
5. Keine „schneidende Messer“ und scharfe Ecken im Eingangsbereich und allgemein im Laden
6. Platz für Veranstaltungsplakate (regionale Verbundenheit)
7. Raum und Spiele für Kinder mit dem Thema des Hauses

Gläserne Manufakturen

Eingangsbereich



Gläserne Manufakturen

Eingangsbereich



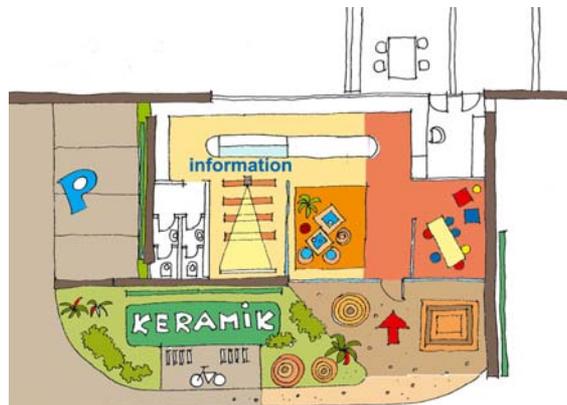
Gläserne Manufakturen

Kinderreich mit Spielen innen und außen



Gläserne Manufakturen

Informationsbereich



Gläserne Manufakturen

Kundenführung

1. **Prinzip: Aufmerksamkeit – Emotion/Erlebnis – Information - Kauf**
2. Leitwege in geschwungener Wegführung mit gleicher Lichtleiste
3. Durchblicke auf Warenbilder und Werkstätten: wie wird produziert?
4. Gut gestaltete und hell INDIREKTE Beleuchtung der Waren
5. Orientierungstafeln in ausreichend großer Schrift und Bildzeichen auch für ältere Kunden

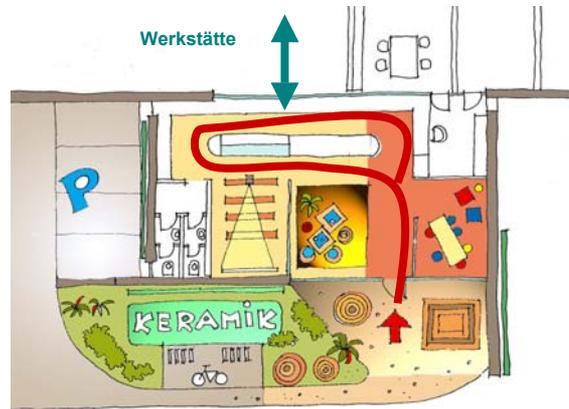
Gläserne Manufakturen

Kundenführung



Gläserne Manufakturen

Wegführung und Beleuchtung



Gläserne Manufakturen

Kunden informieren

- Mit Folder, Plakaten, Prospekten und einer Videoshow
- Über Produkte, Produktion, Innovation und Tradition, verwendete Rohstoffe, Nutzen des Produktes
- Einsicht in die Werkstätte oder Hobbywerkstätte
- Alle Materialien sollen auch für Messen geeignet sein
- Eine web-site Präsentation mit links zu regionalen web-sites (Vulkanland)
- Lese- und Projektionsraum: Kataloge aufliegen lassen mit Sitzgelegenheit

Gläserne Manufakturen



Der Profi und der Hobby Künstler in der Werkstatt

Gläserne Manufakturen



Gläserne Manufakturen

Waren präsentieren und verkaufen

- Schaufenster sind die Schnittstelle zwischen Angebot und Kunden
- Schaufenster: Synthese von knallig warm und hell mit dunkel und zart kühl;
- Ruhe und Bewegung im Schaufenster
- Durchsichtfenster sind eine Einladung hereinzugehen
- Innenhöfe zur Warenpräsentation im Außenbereich
- Schaustücke sauber halten

Gläserne Manufakturen

Außenraumgestaltung



Gläserne Manufakturen

Waren präsentieren und verkaufen

1. **Liebe zum Produkt durch die Einbettung eines Ensembles, einer realen Welt oder Traumwelt**
2. **Ensembles mit Produkten anderer Manufakturen in sinnvollem Zusammenhang**
3. **Ware muss vom Kunden betastet werden können**
4. **Abgerundete Warenstände und Regale, Runde Regale schaffen Geborgenheit**
5. **Beratungstische nicht in der Leitachse, sondern gedreht um 45° mit Käufer und Verkäufer im 90° Winkel**
6. **Verkaufstresen empfangend geschwungen und nicht abweisend; „Schutzburg“: Vorsicht, der Kunde nähert sich!**

Gläserne Manufakturen

Waren präsentieren und verkaufen



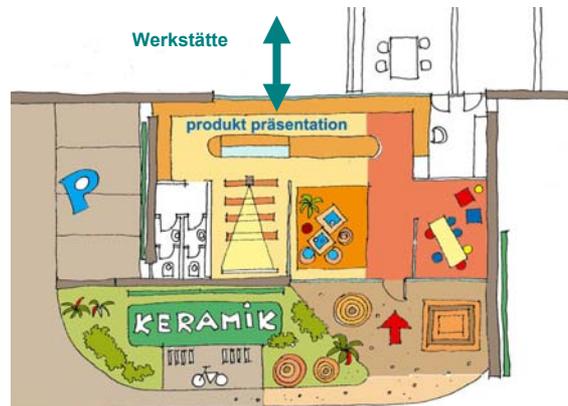
Gläserne Manufakturen

Waren präsentieren und verkaufen



Gläserne Manufakturen

Produktpräsentation



Gläserne Manufakturen

Produktpräsentation



Gläserne Manufakturen

Produktpräsentation



Gläserne Manufakturen

Produktpräsentation



Gläserne Manufakturen

Kassa und Hobby Werkstätte



Gläserne Manufakturen

Kassa und Verabschiedung



Gläserne Manufakturen

Sanitärbereich



Gläserne Manufakturen

Sanitärbereich



iserne Manufakturen

Weitere Empfehlungen

1. Tote Bereiche durch „landmarks“ beleben: Warenbild, Pflanzen, Wasserspiel, frische Blumen, Lichtsäule
2. Warenangebot an die Festtage, Kultur- und Sportereignisse angepasst, aber auch saisonale Anpassung
3. Hintergrundmusik und Düfte, aber keine Radiostationen!
4. Gute Beleuchtung ohne Blendung! Sternenhimmel statt spots, Indirekte Beleuchtung statt kalten Leuchtstoffröhren

Gläserne Manufakturen

Weitere Empfehlungen

1. **Präsentation von branchenfremden Elementen:**
Kooperationen mit Manufakturpartnern: Keramik und Marmeladen, Möbel mit Decken und Pölstern, Porzellan und Gemüse, etc..
2. **Après Massnahmen: Merchandising günstig und nützlich**
3. **Give-aways stärken die Kundenbindung**
4. **Spiegel zur Verstärkung der top Waren, nicht aber hinter Kassa und gegenüber dem Eingang**

Gläserne Manufakturen

Landmarks und Ensembles



Gläserne Manufakturen

Service Qualität

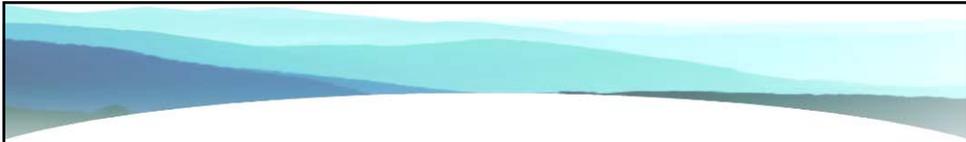
1. Cooles Design bewirkt coole Verkäufer, warme Gestaltung erzeugt herzliche Verkäufer
2. Keine einheitliche CI Kleidung sondern erkennbare Vorgaben für die Kleidung zur individuelle Gestaltung
3. Giveaways und Erfrischungen: Kunden als Gäste oder Freunde kommen wieder
4. Warten macht das Käuferlebnis zum Kaufärgernis: Sonderangebote vor der Kassa erleichtern das Warten
5. Kundentoiletten, sauber und mit Überraschungen schaffen die Verbindlichkeit des Kunden
6. Kundenbetreuung kennt auch Partnerbetrieb und deren Produkte

Gläserne Manufakturen



Kleidung: keine Uniform und doch leicht erkennbar

Gläserne Manufakturen



Die gläserne MANUFAKTUR

**Und als Draufgabe:
Empfehlungen für Führungen**

Taliman Sluga

Horst Hoenig

INGENOS GROUP

Gläserne Manufakturen