

## Mit Kundenorientierung gegen die Untergangspropheten



### Zur Person:

Heinz-Jörg Ebert

### Zum Unternehmen:

Schuhhaus Darré GmbH & Co. KG

[www.darre.de](http://www.darre.de)

Branche: Einzelhandel

Mitarbeiter: 44

Untergangspropheten gibt es im Einzelhandel viele. Experten gehen davon aus, dass bis zum Jahr 2020 rund 50.000 Einzelhandelsgeschäfte in Deutschland schließen werden. Wir von „Darré – Mein Schuhhaus“ haben nicht vor, zu den Betroffenen zu gehören. Deshalb setzen wir uns mit Leidenschaft, Lust und der [TEMP-Methode](#)® dafür ein, dass in unserem Unternehmen der Schuhkauf zu einem persönlichen Erlebnis wird.

Den Preiskampf werden wir als Einzelhändler in der Gießener Innenstadt nie gewinnen können. Hier hat sich – auch auf der „grünen Wiese“ – die Verkaufsfläche in den vergangenen acht Jahren verfünffacht! Vom Internet-Wettbewerb ganz zu schweigen. Es braucht also jede Menge guter Gründe, warum Menschen uns, unsere Schuhe und unser Haus mögen und besuchen.

Unsere Schlüsselwörter heißen „Individualität, Atmosphäre und Persönlichkeit“. Echte Kundenberatung auf Augenhöhe. „Für welchen Anlass darf’s sein?“ „Zu welchem Outfit soll’s passen?“ Und schon ist man im Gespräch. 32.000 Darré-Persönlichkeits-Kundenkarten vertiefen diese Bindung, durch die wir erkennen, welche Kunden wirklich unsere „besten Freunde“ sind.

Und unsere „besten Freunde“ wünschen sich Ambiente! Unsere Geschäftsräume sollen Erlebnisort sein: Italienische Villa, Ladys-Loft, Kinderwald oder Bibliothek, in der auch mal Gin-Proben, Autorenlesungen, Kunstausstellungen oder Musikveranstaltungen stattfinden. Da liest Lilo Wanders, es singt Eva Briegel von „Juli“, oder der Hessische Ministerpräsident hält eine Laudatio inmitten schöner Schuhe. Wir verstehen uns als „Emotionalisten“ – und wollen unseren Kunden im Kontakt mit uns einfach schöne Gefühle schenken. Dabei denken wir auch gerne mal quer! Oder haben Sie schon mal in einem Schuhgeschäft einen Schnaps gekauft? Die Allianz mit dem Hersteller des Kräuterlikörs „Hirschkuss“ ist bei uns echter Kult geworden.

Begleitet werden wir dabei von der [TEMP-Methode](#)®. Den Einstieg dazu habe ich über meinen seinerzeit chaotischen Schreibtisch gefunden. Die Lösung: ein [Online-Workshop](#) mit Jürgen Kurz. Schon früh entdeckte ich dann bei tempus die unglaubliche [Seminar-Flatrate](#). Über zehn Seminare habe ich besucht und dabei tonnenweise vorzügliche Ideen für unser Unternehmen erhalten. Nach diesem „Kosten-/Nutzen-Jahrhundertschnäppchen“ stieg ich ins [„Netzwerk Personal“](#) ein und erfahre inzwischen nahezu täglich durch tempus neue Inspiration.

Ein Beispiel: Mit der tempus-geprägten Reorganisation unserer Verwaltung haben wir eine Ruheständlerin nicht ersetzen müssen und dennoch die Effizienz erhöht. Oder: Mit unserer großartigen Mannschaft haben wir Darré neu konzipiert und dafür die angesehene Branchenauszeichnung, den August-Blanke-Preis für „innovativen Ladenbau der Zukunft“, erhalten.

So bin ich fest davon überzeugt, dass wir auf den originellen Wegen, die wir mit tempus gehen, den anfangs beschriebenen Untergangspropheten ein sauberes Schnippchen schlagen werden!

