



Kennt ihr den Moment, wenn ihr vor einem Handelsformat steht und versucht, das irgendwo einzuordnen? Nein? Dann haben wir einen heißen Tipp, um dieses Gefühl endlich einmal kennen zu lernen: Bungert in Wittlich, einer Kreisstadt in Rheinland Pfalz mit rund 19.000 Einwohnern.

Von außen betrachtet erkennt man zuerst große Schriftzüge, einmal das große Edeka Logo sowie den Schriftzug „Bungert - Mode, Lifestyle & Genuss“. Dahinter verbirgt sich ein Storemix der Superlative: Auf 10.000 qm wird ein Sortiment von 135.000 Artikeln vorgehalten. Jedes der klassischen SB Warenhäuser (z.B. Globus, Real oder Kaufland) kann da mit seinem Sortiment von 70.000-80.000 Artikeln nicht mithalten.

Aber wie soll man das nennen? Ist es ein Hypermarket, ein Einkaufszentrum oder gar ein Edeka mit Erweiterung? Keines von denen passt wirklich, aber es gibt ein Begriff, der auch die hohe Auslastung der 500 kostenlosen Parkplätze erklärt: Bungert ist ein Erlebniszentrum. Genau das, was wir in vielen Artikeln auf diesem Blog als die Zukunft des Einkaufens beschreiben, kann man hier erleben. Aber dazu später mehr. Nachfolgend erst einmal die Beschreibung, die entsprechenden Bilder dazu gibt es in der Bildergalerie.

Erlebnis x Aufenthaltsdauer = Umsatz

Diese Formel gilt in diesem Format ganz besonders, das man folgendermaßen erlebt:

Das Untergeschoss erreicht man durch eine große Drehtür (Siehe auch Beitragsbild). Rechts befindet sich der Getränkemarkt, geradeaus geht es direkt zu dem Lebensmittelmarkt, vorbei an einer Sonderaktionsfläche, die ständig neu bespielt wird. Obligatorisch landet man nach dem Portamat dann zuerst im Frischebereich, der sehr einladend und aufgeräumt ist.

Was auffällt: Man findet dort keine Bio Artikel. Die gibt es nämlich in einem eigenen Bioladen, der etwas weiter hinten als Shop in Shop Konzept mit dem wohlklingenden Namen Salsa Verde und eigenem Ladenbau sowie Bedientheke eingerichtet ist.

Es gibt eine eigene Papeterie mit Bookstore, einen großen Haushaltswarenbereich und in der MoPro Abteilung eine rekordverdächtige Kühltheke: Mit über 40m Länge der wohl größte Kühlschrank der Republik.

Im Lebensmittelbereich gibt es eine Sushi-Theke (ohne Verzehrmöglichkeit) sowie ein Restaurant, in dem schnelle Wok- bzw. Nudelgerichte angeboten werden. Generell ist der Bereich des sogn. „Ethnic Food“ mit einer großen Auswahl vertreten, Spezialitäten aus allen Herren Ländern findet man dort im Regal. Der Bereich Fleischerei/Wurstwaren ist als eigene Metzgerei ausgeführt mit eigener Produktion. Zahlreiche Awards und Auszeichnungen sollen die Qualität beweisen.

Die Kassenzone besteht aus herkömmlichen Bedienkassen (kein Self Checkout), die alle Zahlungsmittel annehmen. Die Kartenterminals sind neuester Generation und mit NFC-Technologie ausgerüstet, die allerdings noch nicht mit allen Kartentypen harmoniert. Hinter der Kassenzone ein Bäcker, der mit einem besonders reichen Sortiment und einem Café mit Sitzplätzen aufwartet.

Eines hat man dort besonders gut gelöst: Wohin mit dem vollen Einkaufswagen, wenn man noch in die obere Etage möchte? Neurowissenschaftler haben schon lange bewiesen: Nach dem Lebensmittel - Pflichteinkauf kommt der Teil der Selbstbelohnung, und das ist in der

ersten Etage der Fall. Wenn man aber erst einmal zum Auto geht, um die Lebensmittel loszuwerden, überlegt man sich möglicherweise, ob man noch einmal zurückgeht. Bungert hat das gut gelöst: In übergroßen Schließfächern kann man den gesamten Einkauf samt Einkaufswagen deponieren und in Ruhe weitershoppen.

Der Fashionbereich zeigt Vielfalt

Der Fashionbereich ist ein echtes Erlebnis: Sehr gute Marken, Deko und Produktpräsentation. Ob es die Dixie Klo´s oder die Berghütte als Umkleide sind: Man sieht überall die Liebe zum Detail. Auch das Personal, (in ausreichender Anzahl vorhanden) macht einen gut geschulten Eindruck. Gerade im Bereich Fashion muss Bungert punkten, denn die Innenstadt und das Real SB Warenhaus sind nicht weit entfernt.

Der ganze Livestylebereich über Business, Freizeit, Sport und Urlaub wird dort abgedeckt. Ebenso Schuhe, Accessoires, Schmuck, Taschen und Reisegepäck. Die Bildergalerie auf dieser Seite vermittelt dazu den passenden Eindruck

Service wird groß geschrieben

Rund um das große Sortiment fällt das Serviceangebot besonders auf. Neben den Dingen des täglichen Lebens wie Briefkasten oder Geldautomat und dem Hygienefaktor WLAN Hotspot (Leider nur von T-Mobile) gibt es noch weitere Mehrwerte:

Änderungsatelier mit gelernten Schneidern

Textilveredelung und Stickerei

Laufanalyse im Sportbereich

Skiservice

Geschenkkarten und Geschenkservice

Auch im Eventbereich wird Kundenbindung erreicht: Seit über 25 Jahren heißt es O'zapft is! Hier findet eines der größten Oktoberfeste außerhalb Bayerns statt. Mittlerweile erstreckt sich das Bungert Oktoberfest in Wittlich über sechs Wochenenden und begeistert tausende Gäste - jedes Jahr!

Was sonst noch auffällt

Man muss schon ganz besonders suchen, um Preiseinstiegprodukte zu finden. Weder im Food- noch im Non Food Bereich fallen sie ins Auge. Das zeigt einmal mehr, dass ein ganzheitlich gedachtes Gesamtkonzept keine Dumping Preise braucht, um Kunden zu begeistern. Und das funktioniert gut: Das Einzugsgebiet misst einen Radius von rund 60km.

Was noch auffällt: An der Fassade findet man groß das Edeka Logo. Das war es dann auch. Im Store selbst ist die Marke so gut wie unsichtbar, man spielt die Marke Bungert dann sehr gut. Auch im Loyalttbereich bindet man Kunden mit der eigenen Kundenkarte.

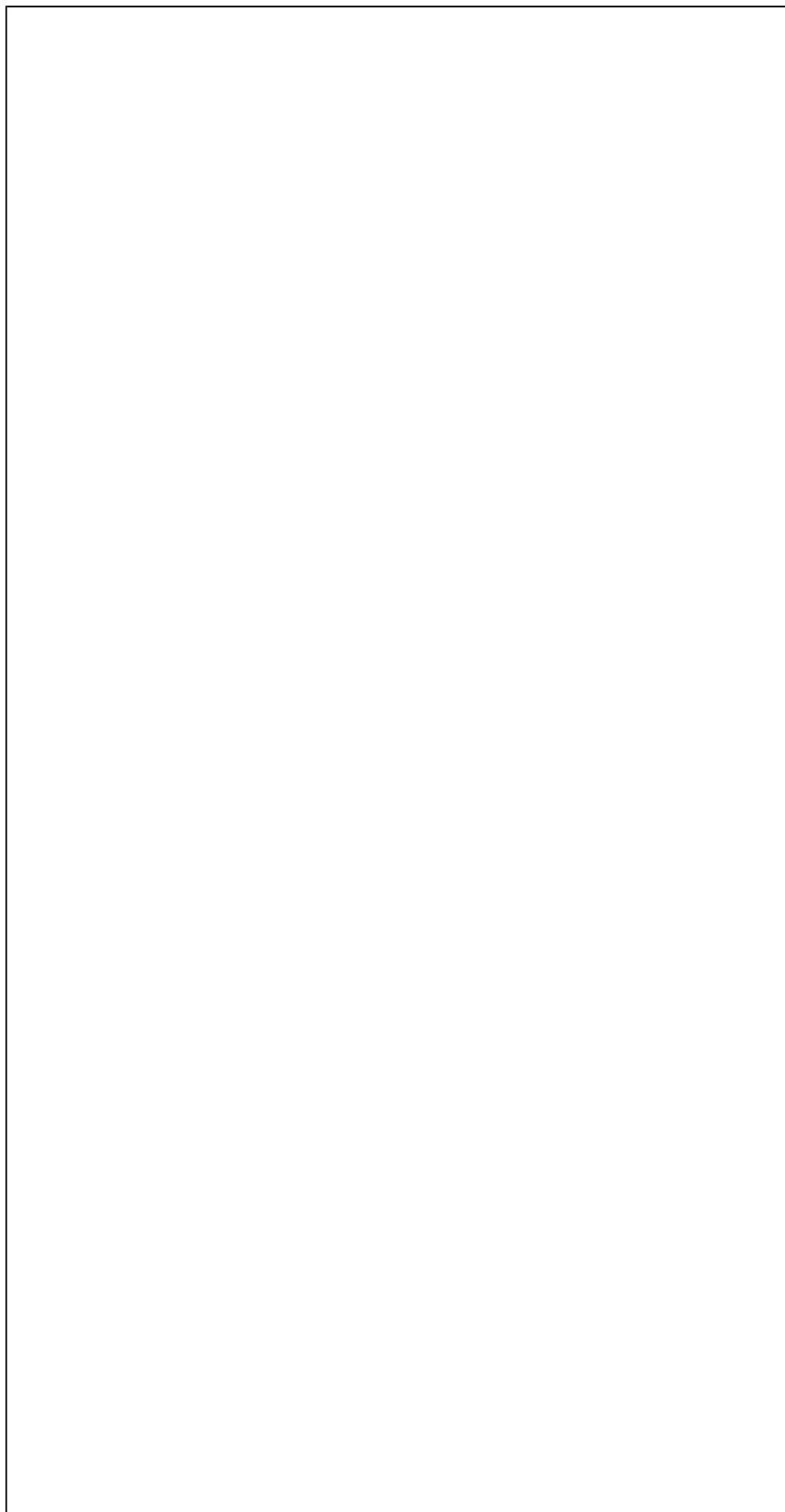
Abgerundet wird die Aufenthaltsqualität noch von einem Restaurant im Obergeschoß mit entsprechend attraktivem Ausblick.

Wo Licht ist, ist auch Schatten

Gibt es Schatten? Ja, durchaus, und das in einem Bereich, wo er am unangenehmsten ist: Der Hygiene. Nicht im Laden selbst, sondern ausgerechnet am ersten Touchpoint überhaupt: Dem Einkaufswagen.

Noch bevor man den Laden betritt wird an das Lymbische System Unsauberkeit adressiert. Bungert hat sich für die Wanzl Shoppincarts aus der Serien „Tango“ entschieden, die rein aus Kunststoff bestehen. Dieser bleicht extrem aus und ist schwer sauberzuhalten. Es gelingt fast nicht, einen Einkaufswagen zu finden, der einen anspricht.

Storecheck bei Bungert in Wittlich mit einem excellenten, aber gut
getarnten Edeka | 5

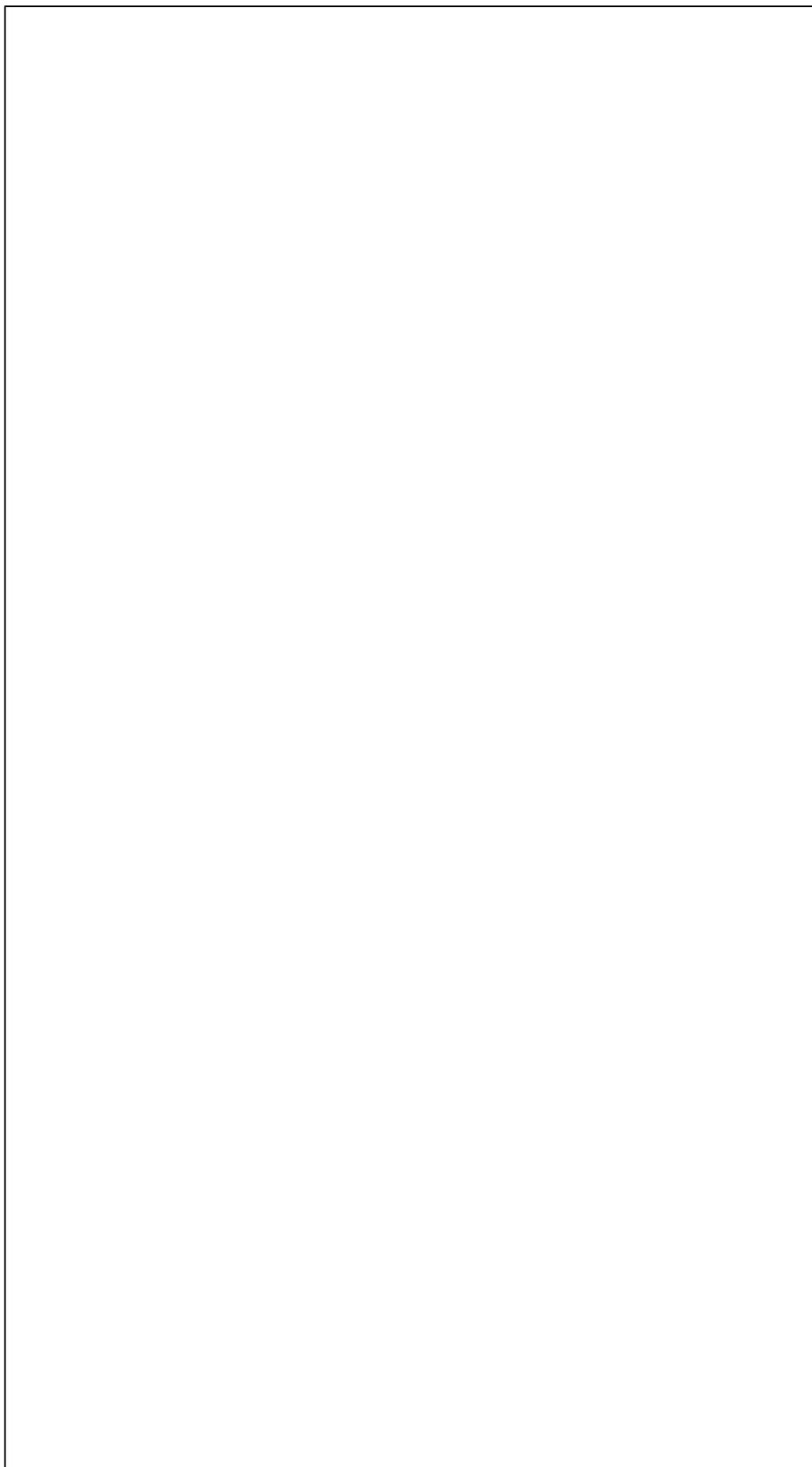




Leider sehr verschmutzte Einkaufswagen von Wanzl,, Serie Tango.

Ebenso fiel im Kassensbereich auch ein extrem verschmutzter Kassentisch auf. Man muss als Kassenspersonal schon sehr überlastet sein, um diese Flecken zu übersehen. Schließlich kommt er im Minutentakt vorbei.

Storecheck bei Bungert in Wittlich mit einem excellenten, aber gut
getarnten Edeka | 9





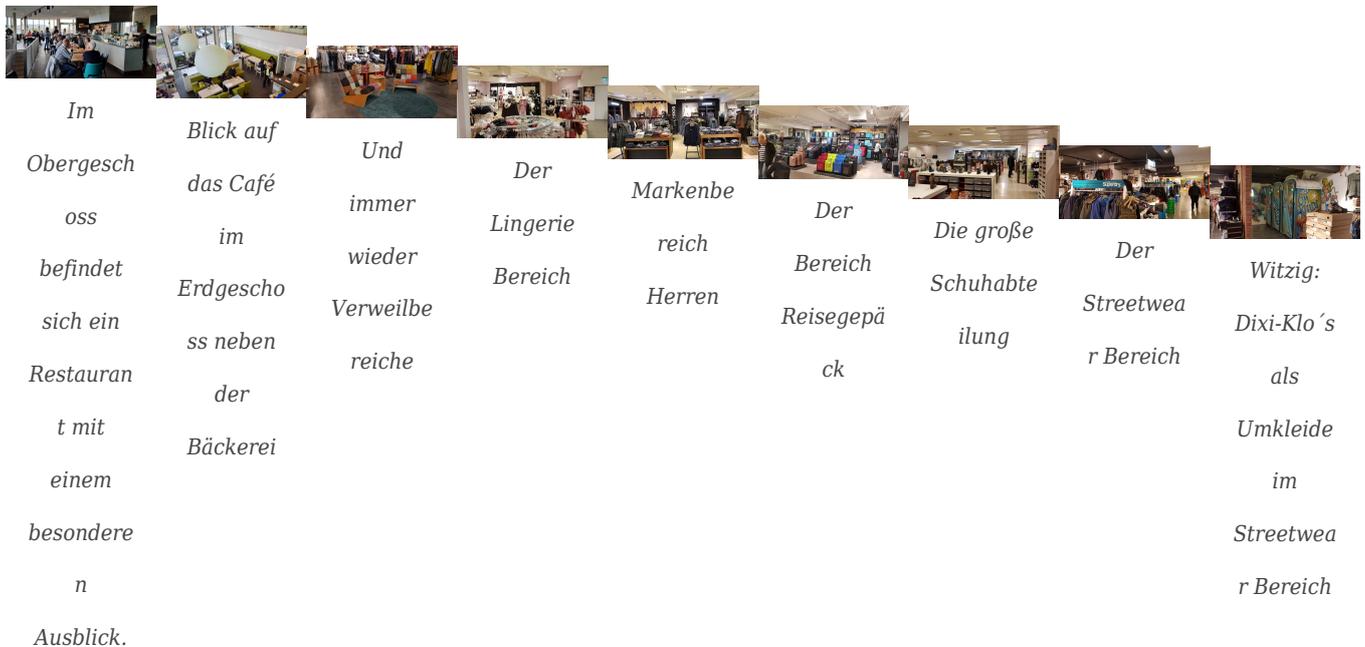
Nicht immer ein sauberes Erscheinungsbild

Das Fazit

Unser Tip: Unbedingt besuchen, wenn man in der Gegend ist. Hier zeigen selbstständige Kaufleute den großen Ketten, wie man mit Mut, Leidenschaft und vor allem Kundenorientierung Menschen begeistert. Wir kennen zwar die durchschnittliche Verweildauer nicht, sind aber überzeugt, dass diese deutlich höher ist als in vergleichbaren Formaten. Und da kommt die Formel wieder ins Spiel: Erlebnis x Aufenthaltsdauer = Umsatz. Das geht auch rein Offline wie wir sehen, daher raten wir gerade hier von der Multi Channel Falle ab!

Wer sein Geschäft so führt wie Bungert es tut, dem fallen auch die eigenen Einkaufswagen auf. Wir sind sicher, dass sie auf der Investitionsliste ganz oben stehen und sicherlich bald ausgetauscht werden!

Fotos: Zukunft des Einkaufens





Die Taschen Neben Kontextab Kontextab Der Außenansi Ladenbau Der
 Modeschm und Gant und hängige hängige Wandersc cht passend Outdoorbe
 uck Accessoire Hilfiger Deko ist Deko ist huh- zum reich
 Abteilung s in gibt es im im Testbereic Kontext:
 anspreche noch gesamten gesamten h Die
 ndem weitere Fashion Fashion Anproben
 Ambiente Markensto Bereich zu Bereich zu im
 res sehen sehen Outdoorbe
 reich



Die Der TK Ein Ein Die Das Der
 Skiabteilu Bereich Sonderber Ein Fleisch und Restaurant Das
 ng tereich mit lokalen Manufaktu rprodukte n Manufaktu rprodukte Wartemar ken beantwort en die Frage „Wer ist der nächste?“ e Lebensmittelmarkt Das überwältig ende Teeangeb ot mit der Möglichke it sich eigene Kreatione n zu gestalten



Die Teil der Das wohl
Bedienthe Weinabteil längste
ke für ung bei Kühlregal
Käse Bungert im
deutschen
Handel



Die Sushi- In den Der Der Der Der
Factory Haushalts Bookstore, Frischeber Haushalts- Haushalts-
bei waren selbst in eich und warenbere
Bungert sind Amazon Dekoberei ich
durchaus Zeiten gut ch
hochpreisi sortiert
ge
Produkte
vertreten



Der Der
Bookstore Eingangsbe
reich des
Lebensmit
telmarktes
Interessan
te
Architektu
r
500
kostenlose
Parkplätze
, die oft zu
100 %
ausgelaste
t sind.
Barrierefr
ei zu
erreichend
es
Obergesch
oss
Der
Friseur im
Obergesch
oß