

# Die Zukunft startet in Bulle



Vom Plan in die Realität: Heinz Bösiger erklärt, wie der neue Marché in Bulle aussehen wird. (Bild: rl)

Die Marchés von Meier Tobler sind beliebt und erfolgreich. Mit der Eröffnung des 47. Ladens in Bulle FR wird ein neues Selbstbedienungskonzept umgesetzt und getestet, um den Kundenbedürfnissen noch mehr zu entsprechen und die Marchés erfolgreich in die Zukunft zu führen. Heinz Bösiger, Leiter Marché Schweiz bei Meier Tobler, gibt Auskunft.

**haustechnik.ch: Herr Bösiger, Ende Mai wurde in Bulle der 47. Marché von Meier Tobler eröffnet. Gleichzeitig ist es der erste seiner Art. Was ist neu?**

Heinz Bösiger: Wir haben in Bulle ein ganz neues Konzept umgesetzt, das wir in diesem Marché als Pilotprojekt testen wollen. Unsere Kunden profitieren hier von einer schnellen und effizienten Selbstbedienung, indem sie die gewünschten Waren selbst aus dem Regal herausnehmen und mit einem entsprechenden Gerät einscannen. Gleichzeitig steht ihnen mitten im Marché eine neuartige Beratungsinsel zur Verfügung, wo sie noch gezielter Informationen zu Produkten und Dienstleistungen erhalten. Zudem verbinden wir hier die Offline- mit der Online-Welt, indem wir im Marché auch einen Terminal mit Zugriff auf den e-Shop von Meier Tobler anbieten.

**Wie genau unterscheidet sich der neue von den bisherigen Marchés?**

Es ist die komplette Umkehrung des bisherigen Konzepts: Neu nimmt der Laden 92 Prozent der Marché-Fläche ein und das Lager nur noch 8 Prozent.

### Warum wird er mit diesem neuen Konzept für die Kunden noch attraktiver?

Die Selbstbedienung macht den Einkauf bei uns im Marché noch einfacher. Dank des neuen Kunden-Leitsystems im Laden sind sämtliche Produktgruppen schnell zu finden. Wer weiss, was er braucht, spart Zeit und gewinnt an Unabhängigkeit. Wer Beratung benötigt, erhält diese noch gezielter. Zudem ist es für unsere Kunden nun auf einen Blick ersichtlich, wie gross und breit unser vor Ort verfügbares Sortiment von rund 4500 Artikeln ist.

### Was führte Meier Tobler dazu, das Konzept der Marchés anzupassen?

Weil der Kunde immer im Mittelpunkt unseres Handelns steht, wollen wir uns stetig verbessern und unsere Dienstleistungen noch attraktiver gestalten. Entsprechend unserem Claim «Einfach Haustechnik» wollen wir es unseren Kunden auch im Marché spürbar einfach machen. Und dafür eignet sich die Selbstbedienung bestens.

### Wird dieses Konzept auch von den anderen Marchés übernommen?

Der Marché in Bulle ist für uns erst einmal ein Testladen, um Erfahrungen zu sammeln. Deshalb wird dies momentan unser einziger Marché mit diesem Konzept sein. Es ist aber möglich, dass wir zu einem späteren Zeitpunkt auch weitere Marchés mit diesem Konzept ausstatten.

### Beratung ist ein wichtiger Teil der Dienstleistung in den Marchés, gerade auch weil die Systeme immer komplexer werden. Werden die Kunden mit der Selbstbedienung nicht überfordert?

Nein, das denke ich nicht. Und wer Auskunft braucht, bekommt sie dank dem neuen Konzept an der Beratungsinsel sogar noch besser. Wir können uns so mehr Zeit für unsere Kunden nehmen.

### Innovationen sind nicht nur punkto Marché-Konzept gefragt, Meier Tobler hat auch einen neuen Kurierdienst eingeführt. Können Sie mehr dazu sagen?

Ab 1. Februar dieses Jahres haben wir in den Marchés Basel-Dreispietz, Zürich-Hard, Carouge und Lamone einen Feldtest für eine ganz neue Dienstleistung durchgeführt. Damit können die Kunden Waren direkt aus dem Marché bestellen und per Kurier innerhalb von drei Stunden zu sich ins Geschäft oder auf die Baustelle liefern lassen. Dank tiefen Kosten – zwischen 19 und 49 Franken – kommt dies für viele Installateure günstiger, als wenn sie selbst in den Marché fahren würden.

### Und wie waren die Erfahrungen?

Wir hatten tolles Feedback, die Installateure schätzen diese Dienstleistung sehr. Deshalb haben wir uns entschlossen, den Kurierdienst auf weitere 20 Marchés auszudehnen und die Lieferzeiten auf zwei Stunden zu verkürzen. Neu sind ab 1. Juli die folgenden Marchés ebenfalls dabei: Aarburg, Bachenbülach, Bern, Brügg, Chur, Crissier, Dübendorf, Lausanne, Littau, Kriens, Liebefeld, Steinhausen, Neuenburg, Pratteln, Rüslikon, Schaffhausen, St. Gallen, Winterthur, Zürich-Binzen und Urdorf.

### Die Marchés sind erfolgreich. 2018 hat Meier Tobler mit ihnen einen Umsatz von rund 100 Millionen Franken erwirtschaftet. Was ist das Erfolgsgeheimnis?

Es ist sicher die Kombination aus mehreren Faktoren: die kompetente Beratung, das Mitnahmesortiment von mindestens 3500 Artikeln, die hohe Warenverfügbarkeit, eine genügende Anzahl an Parkplätzen, das dichte Filialnetz

«Dank des neuen Kunden-Leitsystems im Laden sind sämtliche Produktgruppen schnell zu finden. Wer weiss, was er braucht, spart Zeit und gewinnt an Unabhängigkeit. Wer Beratung benötigt, erhält diese noch gezielter.»

und nicht zuletzt vermutlich auch die überall verfügbaren Kaffeemaschinen.

### Wie wird sich das Sortiment in den Marchés entwickeln?

Wie vorhin angesprochen ist dies für uns ein sehr wichtiger Faktor. Darum werden wir es laufend ausbauen und optimieren. Entscheidend ist für uns auch die Regionalität. Nicht alle Marchés haben das exakt gleiche Sortiment, sondern orientieren sich an den Wünschen der Kunden respektive an den Besonderheiten der Region.

### Immer wieder heisst es, dass zunehmend online gekauft wird – auch Meier Tobler verfügt über einen erfolgreichen e-Shop. Wieso können sich die Marchés so gut gegen Online-Angebote behaupten?

Bei uns ergänzen sich Marchés und e-Shop perfekt. Online sieht der Kunde zum Beispiel, welcher Artikel in welchem Marché an Lager ist. Er kann sich diesen reservieren, ihn selbst abholen oder über den Kurier liefern lassen. Unsere Kunden erhalten zudem im Marché eine ausführliche Beratung und können den Artikel schliesslich über den e-Shop bestellen – und ins Geschäft, auf die Baustelle oder in den gewünschten Marché liefern lassen.

### Wie sieht ein Marché im Jahr 2029 aus?

Das ist sehr schwierig zu sagen, auch weil sich vieles sehr schnell weiterentwickelt und verändert. Ich bin aber überzeugt, dass 2029 die Beratung einen ebenso hohen Stellenwert einnehmen wird und sich die Palette an Dienstleistungen noch weiter vergrössert. Das grosse Mitnahmesortiment wird wichtig bleiben, genauso wie die hohe Warenverfügbarkeit. (el)

Bilder vom neuen Marché in Bulle sind hier zu finden:

 [meiertobler.ch/bulle](http://meiertobler.ch/bulle)