

### Was kommuniziert Ihre Werbung?

- Ich mache hauptsächlich Imagewerbung - immer in unserer einheitlichen und aktuellen Optik
- Meine Werbung zeigt mein Sortiment
- Ich werbe nur mit Streichpreisen/zum Abverkauf
- Ich nutze (fast) ausschließlich Verbandswerbung
- Meine Werbung gibt wenig Aufschluss über mein Sortiment/Angebot
- Ich mache meine Anzeigen und Flyer und mein Logo selbst. Es wirkt oft unprofessionell, ist aber günstig
- Meine Anzeigen macht der Verlag. Deshalb wechselt die Grundgestaltung häufig

### Ihr Kunde nähert sich Ihrem Laden. Was sieht er?

- Eine gepflegte (moderne) Fassade, ein sauberes Schaufenster, eine einladende Dekoration - die Ausrichtung meines Angebots ist sofort sichtbar
- Meine Fassade passt perfekt zu meiner Zielgruppe
- Mein Logo ist gut zu sehen, die Fassade ist in Ordnung, ich habe das Maximum aus der Lokalität geholt
- Wer mein Schaufenster sieht, sieht nur einen kleinen Teil meines Angebots. Ich vertraue darauf, dass die Leute mein Angebot kennen
- Meine Fassade ist veraltet und hätte einen Anstrich nötig. Der Eingangsbereich wirkt auf Neukunden wenig einladend und gibt keinen Aufschluss über das Angebot
- Eigentlich bin ich schwer zu finden. Meine Fassade ist unauffällig und mein Eingangsbereich steht häufig mit Kartons oder Gebrauchsrädern voll

### Welchen ersten Eindruck bekommt der Kunde vom Verkaufsraum?

- Alle Sektoren sind klar gegliedert. Wir haben eine professionelle und zielgruppengemäße Ladengestaltung, alles ist absolut sauber
- Wir machen alles nach dem Do-it-yourself-Prinzip und fahren damit gut. Der Laden ist übersichtlich
- Aus Platzmangel steht die Ware etwas gedrängt, wie die sinnvollste Aufteilung wäre, weiß ich nicht genau, ansonsten ist alles sauber
- Hin und wieder stehen unsere Räder etwas chaotisch, es ist immer etwas staubig und überfüllt
- Meine Ladenfläche wirkt für Außenstehende etwas schmutzilig

### Wie treten Ihre Mitarbeiter auf?

- Wir haben einheitliche Bekleidung, jeder hat ein Namensschild und wir sind ausreichend Leute um alle Kunden in Ruhe und ausführlich zu bedienen
- Wir tragen normale Arbeitskleidung, man erkennt die Mitarbeiter
- Ich bin alleine im Laden. Meine Kleidung ist oft etwas dreckig, da ich auch die Werkstatt mache
- Unsere Kunden werden freundlich angesprochen, wir sind geschulte Verkäufer und beraten kompetent
- Oft fehlt mir die Zeit, Kunden ausführlich zu beraten, meist warten wir, bis die Kunden mit einer Frage zu uns kommen