

Stimmt es eigentlich, dass man im Supermarkt immer gegen den Uhrzeigersinn läuft?

In unserer Serie „Stimmt es eigentlich, dass...?“ wollen wir einen Blick hinter die Kulissen von Kaufland ermöglichen. Denn einkaufen geht schließlich jeder. Unser Thema in dieser Folge: Der Aufbau eines Supermarkts.

Es ist meistens das gleiche Szenario: Schnell rein in den Supermarkt, zweimal links um die Ecke laufen, einen langen Gang gerade aus und schon steht man an der Kasse. Dass Supermärkte häufig nach einem bestimmten Muster aufgebaut sind, fällt den meisten Kunden bei ihrer täglichen Einkaufsroutine überhaupt nicht auf. **Stimmt der weitverbreitete Glaube, dass man in Supermärkten immer gegen den Uhrzeigersinn läuft, überhaupt?** Und welche Logik steckt hinter dem Aufbau eines Supermarkts?

Infos hat jemand, der sich hauptberuflich mit dem Aufbau von Supermärkten beschäftigt. Markus Hauber, ist bei Kaufland für die Planung von Filialen verantwortlich und weiß: „Grundsätzlich sind alle unsere Filialen gleich aufgebaut und folgen hinsichtlich der Gestaltung sowie der Kundenführung einem einheitlichen Konzept.“ Aber: „Wir sind an über 770 Standorten in Deutschland von der Innenstadtlage bis zum Shoppingcenter mit ganz unterschiedlichen Verkaufsflächen vertreten. Daher kann es immer zu kleinen Abweichungen kommen.“ Das gilt vor allem für die Laufrichtung. Vom Gerücht, dass die Kunden in Supermärkten grundsätzlich gegen den Uhrzeigersinn, also linksherum geführt werden, weil sie das als angenehmer empfinden, hat natürlich auch Markus Hauber schonmal gehört. Für Kaufland könne er das allerdings nicht bestätigen: „Natürlich gibt es bei uns auch Filialen, in denen die Kunden in einer Linkskurve laufen, aber eben auch viele, in denen es andersrum ist. Das hängt vor allem damit zusammen, dass eine einheitliche Laufrichtung in vielen Filialen, in denen wir ansässig sind, gar nicht so einfach umzusetzen wäre.“

Wie eine Kaufland-Filiale aufgebaut ist

Was allerdings immer gleich ist, ist die Logik, nach der eine Kaufland-Filiale aufgebaut ist. Und die hat, na klar, den Zweck, den Einkauf für die Kunden so angenehm wie möglich zu machen. Die Leergutautomaten befinden sich daher, wo immer räumlich möglich, direkt im Eingangsbereich. Zudem findet man am Eingang der Verkaufsfläche die Kundeninformation. Sie ist die erste Anlaufstelle für die Kunden, bei allen Fragen oder bei einem Umtausch. Der Eingangsbereich der meisten Kaufland-Filialen startet mit der Obst- und Gemüseabteilung sowie dem To-Go-Regal und der Filialbäckerei. Der Hintergrund: „Unser Fokus liegt auf den Frischeabteilungen mit Obst und Gemüse. Diese wollen wir bei unseren Kunden mit der prominenten Platzierung besonders in den Mittelpunkt rücken“, sagt Markus Hauber. Hier stehen auch das To-Go-Regal und die Bäckerei, sodass Kunden, die sich zum Beispiel in der Mittagspause schnell und einfach verpflegen möchten, an einer Stelle alles finden. Einen Hinweis, für alle, die es besonders eilig haben, hat der Profi: „In den meisten Filialen gibt es nahe der Obst- und Gemüseabteilung einen Durchgang, mit dem man direkt in die Nähe des Kassensbereichs gelangt. Das spart vor allem für den kleinen Einkauf in der Mittagspause Zeit.“

Im Anschluss finden die Kunden dann weitere Lebensmittel wie Konserven oder Nahrungsmittel. Darauf folgen gekühlte Lebensmittel. Fast jede Filiale bei Kaufland ist mit einer Wurst-, Käse-, Antipasti-, Fleisch- oder Fischtheke ausgestattet. Egal wie viele Bedientheken eine Filiale hat, eines bleibt immer gleich: Alle Bedientheken haben eine direkte Anbindung an die Selbstbedienungsbereiche: „So haben unsere Kunden unser komplettes Angebot zum Beispiel an Frischfleisch, Wurst oder Käse im Überblick und können bequem zwischen Bedienung und Selbstbedienung wählen“, sagt Markus Hauber und bringt es auf den Punkt: „Bei der Filialgestaltung ist es uns am wichtigsten, den Einkauf für den Kunden einerseits so einfach wie möglich zu gestalten und ihm andererseits immer auch die freie Wahl zu lassen.“ An den Theken- und Selbstbedienungsbereich schließen sich die Tiefkühl- und Molkereiprodukte an. In der Nähe, für den Kunden unsichtbar, befinden sich die rückwärtigen Tiefkühl- und Kühlräume, sodass diese Produkte einen sehr kurzen Transportweg in der Filiale haben.

Kurz vor den Kassen kommt die Getränkeabteilung – und auch das hat einen Grund: „Auch hier greift das Prinzip einfacher Einkauf. Wir wollen es unseren Kunden ersparen den vollen Einkaufswagen inklusive schwerer Getränkekisten durch die gesamte Filiale zu fahren. So haben sie nach der Kasse und ihrem erfolgreichen Einkauf nur noch den Weg zum Parkplatz vor sich“, schließt Markus Hauber.