

„Vadat és halat
S mi jó falat szem-szájnak ingere
Sürgő csoport, száz szolgál hord
Hogy nézni is tereh”

AZ ÜZLET

harmóniája

A divat folyamatosan változik, és a divattal együtt az emberek ízlése is. Változnak a szokások és az elvárások. Vannak azonban örök klasszikusok, melyek sohasem változnak: a szmoking és a csokornyakkendő, az aranygyűrű és a gyémánt nyakék nem esik áldozatul a múlt időnek.

A vendéglátó üzletek tulajdonosainak ugyanilyen nehéz megtalálni az egyensúlyt a divatos és a klasszikus között. Egy fagyfaltozó vagy cukrászda kialakításánál, esetleg átépítésénél nagyon nehéz olyan harmóniát teremteni, melyben vendégeink otthonosan érzik magukat, és szívesen látogatnak el üzletünkbe minél többször.

Olyan miliót, mely tükrözi a kor szellemét, de egyúttal kiállja az idő próbáját is – hiszen nagyon kevés üzlet tulajdonosa engedheti meg magának, hogy évről évre újradekorálja, új berendezéssel frissítse fel üzletét. Ezért kell elkerülnünk az olyan újdonságokat, „pult-csodákat”, melyek első ránézésre elbűvölnek bennünket újszerűségükkel, egy-két szezon alatt azonban elvesztik varázsukat, és esetleg silányabb minőségük következtében meg is kopnak – tulajdonosuk bizony sokszor megbánja, hogy felült egy múltó divatnak. Tartós sikert az az üzlet hoz tulajdonosának, melyet időtálló anyagokból készült, jó minőségű tárgyakkal, pultokkal rendeztek be.

Van, aki maga próbálja kitalálni, milyen is legyen üzlete megjelenése. Mások profikra bízzák ezt a nehéz feladatot. Szerencsére ma már számos cég kínál komplett üzletberendezéseket, amelyeket a megrendelő igényeihez igazítanak.

De mik az igények? A fagyfaltozónak, cukrászának el kell döntenie, hogy milyen környezetben, mit szeretne kínálni. Más és más jellegű üzlet kívánczik egy strandra, egy belvárosi sétálóutcába vagy egy hipermarketbe. Fontos többé-kevésbé előre meghatározni a várható vevőkört. Egy egyetem vagy középiskola közönségére számítva másként kell berendezni az üzletet, mintha egy termálfürdő külföldi nyugdíjasait szeretnénk vendégül látni. A leendő árszínvonal szintén befolyásolhatja az arculatot. Egy elegáns, drága kialakítású üzletben nem lehet a város legolcsóbb süteményeit kínálni, mert tudat alatt feloldhatatlan ellentétet alakítunk ki a vendégek fejében, ezért nem fogják teljesen felhőtlenül érezni magukat. Ennek az ellenkezője is igaz. Ha kitűnő minőséget kínálunk, meg kell kérnünk az árát, és egyúttal már az üzletünk megjelenésével is jeleznünk kell a vevőknek, hogy nálunk valami különlegeset kapnak, arányos áron.

A feladat természetesen minél több vendégnek, minél többet eladni. Rafinált trükkökkel befolyásolhatjuk vevőinket, hogy választékunkból minél többet kívánjanak meg, minél több impulzus érje őket az üzletben, anélkül, hogy azok tola-kodóak lennének.

Sokan kárhozzátják a hipermarketeket és a multi cégeket, pedig van mit tanulni tőlük is. A sarki közértben az ember általában csak azt veszi meg, amire szüksége

van. A hipermarketben viszont a szükségesnél jóval többet. A széles választék, az akciós termékek, az újdonságok - mind-mind újabb csábításokat rejtenek, így a vásárlás végére észrevétlenül megtelik a bevásárlókocsi, csupa „nélkülözhetetlen” dologgal, amiket korábban nem tervezünk vásárolni.

Egybecseng ezzel az a régi fagyis tapasztalat, hogy ha a vevő különlegességeket lát a pultban, nagyobb valószínűséggel választ a kedvenc csoki-vanília-citrom-eper mellé (nem helyette!) valami csábító újdonságot, ingyencsokit. És persze minél nagyobb a fagyfaltozó pultunk, annál több ízt tudunk egyszerre kínálni. Így az egy vásárlónak eladott gombócok száma is nő.

A multicégektől az impulzus-reklámok használatáról is tanulhatunk. Az áruházakban ínycsiklandó fényképekkel díszített megállítótáblák, plakátok, akciós kiírások sarkallják észrevétlenül fogyasztásra a vendégeket. Egy fagyfaltozóban mindezt a feladatot az ízléses környezet, a szemet-szájat gyönyörködtető pultok látják el.

A legbölcsebb tehát, amit egy induló vagy megújuló üzlet tulajdonosa tehet, hogy kialakítja saját, csak rá jellemző megjelenését, választékát és megpróbál emlékeztetet alkotni, amelyre vendégei sokáig jó szívvel gondolnak majd.

Erdős Norbert
veneto.hu

