

Friedrich Gretz

Läden

Fehler vermeiden

richtig **planen**

Karl Krämer Verlag Stuttgart + Zürich

Das Inhaltsverzeichnis

Die Ladenplanung	13
Die Partner für die Ladenplanung	13
Der Kunde	13
Das Unternehmen, der Betreiber	13
Die Planer	13
Der Architekt, der Innenarchitekt	13
Die Abhängigkeiten, die Einflüsse	15
Das Briefing	16
Die Ablaufplanung	17
Konsequenzen und Disziplin	17
Muster und Modelle	17
Die Ablaufplanung und ihre Inhalte	18
Die Position im Markt	20
Die Branchen	20
Die Betriebstypen	21
Das Fachgeschäft	21
Die Filialisten	21
Die Großhandelsmärkte	21
Der Versandhandel	22
Die Verkaufstechniken	22
Die Selbstbedienung	22
Die Vorwahl	22
Die Beratung	22
Die Bedienung	23
Der Standort	23
Die Marktanalyse	23
Die Lage, die geografische Analyse	24
Die Verkehrsanbindung	26
Veränderungen des Umfelds	26
Der langjährige Standort	26

Der Auftritt	28	Die Orientierung	68
Das Unternehmensprofil	28	Das Leitsystem	68
Der Kunde	29	Die ergonomischen Grundlagen	70
Die Altersstruktur	29	Gehen – Stehen – Sitzen	70
Die Kundenpyramide	30	Das Sehen und Erkennen	73
Die Kundengruppen	30	Das Greifen und Heben	74
Die Senioren als Kunden	31	Die Außendarstellung	76
Das Marketingkonzept	32	Die Fassaden	76
Die Strategien	32	Das Schaufenster, das Durchsichtfenster	79
Die Kosten	33	Die Eingänge	81
Die Mitbewerberanalysen	34	Die Erschließung der Ladenflächen	86
Der neue Auftritt	35	Die Begriffe	86
Das Sortiment	38	Die Ausgangspunkte	87
Die Verbundanalyse	38	Die äußere Erschließung	87
Die Bündelung der Sortimente	39	Die innere Erschließung	88
Die Warenwelten	40	Die Rettungswege, die Sicherheit	89
Die Warenanalyse	41	Die Leitwege	91
Shop in the Shop – Das Fachgeschäft im Laden	45	Der Loop	92
Shop in the Shop von Dienstleistern	47	Die dynamische Wegeführung	92
Die Auswahl der Bewerber	47	Die gerade, rechtwinklige Wegeführung	93
Die Lage und die Shop-Größen	48	Die polygone Wegeführung	93
Die Außenfronten für Shop in the Shop	49	Die zentrische Wegeführung	94
Das Shop in the Shop-Layout	51	Die freie Wegeführung	95
		Die vertikale Raumerschließung	96
		Die Treppen	96
		Die Fahrtreppen	99
		Die Aufzüge	101
Der Service im Laden	52	Der Wegeplan	101
Die Kundengarderobe, die Gepäckaufbewahrung	54	Die Arealplanung	102
Das Info-Terminal	54	Die Flächenwertigkeiten	103
Das Multimedia-Info-Terminal	56	Die Ermittlung der Verkaufsfläche	104
Counter für Bestellservice	56	Die Flächenbelegung	105
Der Geschenkverpackungsservice	56	Die notwendigen Querinformationen	106
Die Beratungsplätze	57	Die Strukturen	106
Arbeitsplätze für Mitarbeiter im Verkauf	58	Die Raumstrukturen	106
Die Anproben, Umkleidekabinen im Modehandel	58	Die Rückwandstrukturen	110
Reparaturenannahme /-ausgabe	60	Die Deckenfaltungen	111
Das Service-Center	60	Stützen und Pfeiler	112
Die Ruhezeiten für Kunden	61	Podeste und Emporen	112
Die Kinderbetreuung	62	Tragfähigkeiten der Decken	113
Die Bewirtung	63	Die Hinweise	114
Die Einfach-Bewirtung	63	Sehen und Erkennen	118
Die Automaten-Bewirtung	63	Die Beschriftung, die Schriften	119
Die Cafeteria	64	Die Bildzeichen	120
Die Restaurants	65	Die Richtungshinweise	121
Die Verpackungsrücknahme	66	Die Wareninformation	121
Die Mitarbeiter	67	Die elektronische Preisauszeichnung	123
		Elektronische Informationssysteme	124
		Akustische Hinweise und Geruchshinweise	124
		Das Farb-Leitsystem	125

Das Kassieren	126	Die Einrichtung	158
Die Betriebsorganisation	127	Die Einrichtungsziele und Philosophie	159
Die Kassenplanung	127	Die Wertbestimmung	160
Die Organisation	132	Das Einrichtungsrastrer	161
Die Organisationshilfen	134	Die Systeme	162
Das Kassierpersonal	135	Ständersysteme geschlitzt	162
Die Arbeitsabläufe	136	Die Ständer	163
Die Kundenführung	136	Die Flächen	165
Kassenhinweise	137	Die Figurationen	166
Registrieren und Kassieren, die Kassentypen	138	Das Zubehör	167
Die Ware wird entsichert	140	Die Warenträger	167
Es wird eingepackt	141	Die Warenböden	170
Warenträger an der Kasse	141	Die Bodentrenner	170
Der Arbeitsplatz	142	Der Glasboden	172
Die ergonomische Umsetzung	142	Der Konfektionsrahmen	172
Arbeitshöhen	142	Unterkästen und Wareneinsätze	173
Der Arbeitsstuhl	143	Zusätzliches Zubehör	175
Das Umfeld	143	Fahrbare Regale vor Türöffnungen	175
		Schrank- und Wandsysteme	176
		Schrank- und glatte Wandtypen	176
Die Ware schützen	144	Lochwände	179
Das Schutzbedürfnis	144	Querstreifenwände, Schlitzwände oder	
Schutz vor Diebstahl	145	hängende Präsentationsflächen	182
Einrichtung, Warenorganisation	145	Hinterleuchtete Wandflächen	182
Verpackungsvoraussetzungen	146	Gittersysteme	182
Mechanische Sicherungen	146	Fachbodenregale	183
Optische Sicherung durch Spiegel	147	Palettenregale	183
Elektronische Einzelsicherungen	148	Rohrverbindersysteme	184
Elektronische Teil- oder Ganzhaussicherungen	149	Kubussysteme	184
Automatische Eingangsanlagen für SB-Märkte	150	Podeste, Tische, Theken	187
Elektronische Videoüberwachung	154	Die Vitrinen	190
Schließanlagen für die Ladenmöblierung	154	Planungshinweise für Vitrinen	192
Diebstahlsicherung durch Personalaufsicht	155	Die Konfektionsständer	193
Der Schutz vor Verschmutzung	155	Der Einzelständer	193
Der Hygieneschutz von Lebensmitteln	156	Der Rundständer	193
Warnanlagen für Kühleinrichtungen	156	Der Strecken- oder Doppelständer	194
Die Sicherheitsanalyse	157	Der Kreuz- und der Wasserfallständer	194
		Der Kombiständer	194
		Die Dekorationsfiguren	197
		Die Büsten	197
		Der Torso	198
		Die Kleiderbügel	200
		Die Kühlmöbel	202
		Stellschrauben und Laufrollen	204
		Individuell gestaltete Möbel	204
		Die Standfestigkeit, die Stabilität	205
		Unfallgefahren durch Warenträger	205
		Planungshinweise	206
		Der Einrichtungsplan	208
		Reinigung und Pflege	215

Die Materialien	216	Die Lichtsteuerung	272
Brandverhalten von Baustoffen und Einrichtungs-		Die Lampen	272
materialien	217	Die Beleuchtungsstärken	276
Das Holz	218	Die Lichtfarben von Lampen	277
Die Kunststoffe	218	Die Wirtschaftlichkeit	278
Das Glas	218	Planungshinweise	278
Das Metall	219	Das Beleuchtungs-Briefing	280
Der Spiegel	219		
Steinplatten	220		
Die Fußböden	220	Das Gebäude	282
Deckenverkleidungen, Zwischendecken	224	Die Einflüsse	282
		Die Organisation im Gebäude	283
		Der Pförtner	283
Die Warenaufmachung	226	Die Verwaltung, die Sozialräume	284
Der kundenorientierte Warenaufbau	227	Die Dekoräume und Werkstatt	285
Die wichtigsten Aufmachungskriterien	228	Die Technikräume	285
Richtlinien für die Warenaufmachung	229	Die Warenlager und Vorbereitungsräume	286
Der ertragsorientierte, vertikale Warenaufbau	229	Die Handlager im Verkauf	287
Die Kunden und die Bequemlichkeitszone	229	Die Restaurantküchen	288
Die Sortenwertigkeit	232	Die Entsorgung	288
Die Preislagenschichtung	233		
Aktionen, Events, Promotion	236		
Die Wände und Rückwände	238	Die Bautechnik	289
Säulenverkleidungen	240	Die Elektroversorgung	289
Der Mittelraum	241	Klimatechnik, Heizung, Lüftung	290
Der Gondelkopf als Warenschwerpunkt	244	Sanitäre Installationen	292
Die Aufmachung auf Konfektionsständern	246	Sprinkleranlagen	293
Die Erlebnisbühnen	248	Rauchmelderanlagen	293
Die Warenabmessungen	253	Die Kommunikationsanlagen	294
		Telefon und Telefax	294
		EDV-Vernetzung	294
Die Beleuchtung	256	Zentrale Antennenanlagen, Kabelanschluss	295
Licht im Laden	256	Mikrofondurchsagen	295
Das Beleuchtungsniveau	257	Hintergrundmusik im Laden	295
Das Tageslicht	259	Automatische Durchsagen in Aufzügen	295
Das Lichtklima	259		
Die Reflektion	260		
Der Lichteinfall, die Schatten	260	Die Vorschriften	296
Die Blendung	260	Die Gesetze und Verordnungen	296
Licht im Schaufenster	261	Die wichtigsten Normen	297
Licht im Verkaufsraum	261	VDE-Bestimmungen	297
Die Leuchten und Leuchtensysteme	264		
Die Deckenleuchten	264		
Die Downlights	264	Die Literaturempfehlungen	298
Die Strahler	265		
Die Bodenfluter	266	Die im Buch genannten Firmen	299
Die Pendelleuchten	266		
Die Hinweisbeleuchtung	267	Das Register	300
Stromschienen und Systeme	268		
Niedervolt-Leuchtensysteme	269		
Die Glasfaser-Lichtleitertechnik	271		