Vielfalt unter riesigen Hallendächern: Ohne fachlichen Rat wären viele Kunden verloren.

CAROLINE MINJOLLE

Muss immer wieder beweisen, dass sie vom Fach ist: Verkäuferin Ardita Salihu.

«Aber Sie sind doch eine Frau»

In einem Gewerbegebiet von Schlieren bei Zürich steht mit einer Fläche von 20 000 m² der grösste Baufachmarkt der Schweiz. Die Verkäuferinnen und Verkäufer haben viel Fachwissen – und noch mehr Geduld. **Von Marius Leutenegger**

«Wo finde ich?» Das ist wohl die Wortkombination, die Ardita Salihu in ihrem Arbeitsalltag am häufigsten hört. Die 26-jährige Detailhandels-Fachfrau arbeitet seit fünf Jahren bei Bauhaus in Schlieren. Dass sich die Kundinnen und Kunden ständig bei ihr erkundigen, wo sie finden, was sie suchen, ist mehr als verständlich: In der gigantisch grossen Halle des Baumarkts gibt es 15 verschiedene Fachabteilungen, jede wie ein kleines Warenhaus im grossen.

An einem Ort kann man exotisch anmutende Geräte mit unüberblickbar vielen Knöpfen mieten, anderswo riesige Plakate ausdrucken, sich Holz zuschneiden oder Farben mischen lassen, man findet alles, um ein Schiff seetauglich zu machen, und jede denkbare Mutter zu jeder denkbaren Schraube – Heimwerker müssen sich hier fühlen wie im Disneyland, und zwar im grossen in Florida. Und schon steht der nächste Kunde, der eigentlich etwas ganz anderes sucht, bei den Toilettenschüsseln: «Wo finde ich Schlüsselringe?»

Installateure, die sich weigern

Die Verkäuferin muss auch viele Fragen beantworten, die anspruchsvoller sind. Schliesslich arbeitet sie in der Sanitärabteilung – ihr Fachgebiet sind Badmöbel –, und dieser Bereich ist vielfältig und komplex. «Vor einem Jahr, als ich von der Hauptinformation hierher wechselte, wusste ich zwar, wie ein Siphon aussieht, aber ich hatte eigentlich noch wenig Ahnung», meint sie und lacht. «Ich bin ein neugieriges Mädchen und lerne gern!» Notfalls könne sie ihr Wissen ja mit jenem ihrer Kollegen kombinieren.

Ihre Lehre machte Salihu bei Coop, aber immer nur die Brotregale aufzufül-

Was Heimwerker im Baumarkt suchen

«Werkzeuge, Maschinen, Eisenwaren»

Mit über 250 Fachmärkten ist Ihr Unternehmen eines der grössten im Fachhandel für Baumaterial. Der Hauptsitz befindet sich in Belp bei Bern. Hierzulande betreibt der Konzern aber nur vier Niederlassungen. Ist die Schweiz kein Do-it-yourself-Land?
Doch, auf jeden Fall. Bauhaus hat hier noch nicht so viele Niederlassungen, weil wir erst vor zehn Jahren in den Schweizer Markt eintraten. Wir wachsen stetig, und unser Ziel ist, langfristig mit acht bis zehn grossen Fachmärkten präsent zu sein.

Aber man hat den Eindruck, in den Nachbarländern sei Do-it-yourself verbreiteter als bei uns – in Italien und in Deutschland ist es zum Beispiel üblich, Unterhaltsarbeiten und Reparaturen am eigenen Haus selber vorzunehmen.
Auch in der Schweiz gibt es einen starken Trend zum Selbermachen, und das in vielen Bereichen: Man strickt Pullover und kocht Konfitüre. In einer zunehmend spezialisierten Welt wollen die Leute wieder Dinge selber ausprobieren und stolz sein auf etwas, das sie geschaffen haben. Hilfreich ist für unsere Branche auch, dass es auf dem Internet immer mehr Anleitungsvideos gibt: Man kann sich 1 : 1 anschauen, wie man bei einem Do-it-yourself-Projekt vorgehen muss. Das gab es vor zehn Jahren noch nicht. Und ganz wichtig ist auch, dass die Geräte und Materialien einfacher zu handhaben sind und mehr ermöglichen. Heute kann wirklich jede und jeder Laminat verlegen.

Gibt es hinsichtlich der Nachfrage Unterschiede zwischen den Ländern?
Bei Bauhaus agieren die Ländergesellschaften sehr autonom, und das ist unerlässlich für unseren Erfolg – weil es eben tatsächlich grosse Unterschiede gibt. In Deutschland und Österreich sind zum Beispiel Tapeten ein Riesenthema, hier fristen diese ein Nischendasein. Umgekehrt verkaufen wir hier viel mehr Parkett. Besonders gut gehen in der Schweiz auch hochwertige technische Produkte. Ein Rasenmähroboter ist für Eigenheimbesitzer schon fast Standard. Und dann gibt es natürlich auch viele Produkte, die in der Schweiz entwickelt wurden und nur hier erhältlich sind.

«Die Leute wollen stolz sein auf etwas, das sie geschaffen haben». sagt der Einkaufsleiter.