Zeitschrift: Alter & Zukunft : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich
Herausgeber: Pro Senectute Kanton Zürich
Band: 6 (1998)
Heft: 4

Artikel: Läden sind soziale Treffpunkte
Autor: Rüegg, Alex
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-818508

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 13.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Läden sind soziale Treffpunkte

ALTER&zukunft befragte Alex Rüegg, Verantwortlicher für Standortplanung bei der Genossenschaft Migros Zürich, über die besonderen Anforderungen an Läden, damit sich ältere Mitmenschen darin wohl und sicher fühlen.

ALTER&zukunft: Sie planen Läden und Ladeneinrichtungen. Welches ist dabei ihr Hauptzielpublikum, für wen planen Sie?

Alex Rüegg: Grundsätzlich für alle sozialen Schichten unserer Kundschaft. Je nach örtlicher sozio-ökonomischer Struktur können sich Abweichungen von Normen ergeben. Grundsätze, von denen wir nicht abweichen werden, sind unter anderem das behindertengerechte Bauen.

Gibt es unterschiedliche Konzepte bezüglich Läden in der Stadt und auf dem Land?

Nein, Unterschiede können sich in der Sortimentsgestaltung ergeben, sofern es die Kundenbedürfnisse erfordern. In Gebieten mit einem sehr hohen Anteil an Einzelhaushalten – und dies betrifft auch die ältere Kundschaft – werden sogenannte Convinience-Produkte speziell gefördert.

Sind Läden in der Nähe von Altersheimen und Alterssiedlungen anders gestaltet als in Gegenden mit vorwiegend jüngerem Publikum?

Die Ladengestaltung richtet sich wie bereits erwähnt nach anderen Gesichtspunkten. Verkaufswagen im Bereiche von Altersheimen werden nach Möglichkeit nicht aufgehoben, auch wenn keine Rentabilität erzielt wird. Zu verschiedenen Altersheim-Leitungen bestehen besonders enge Beziehungen im Bereich der Sortimentsgestaltung.

Foto: Kurt Lampart

Senioren sind unbestritten ein wichtiges Zielpublikum. Was unternehmen Sie speziell, damit sich die älteren Konsumentinnen und Konsumenten wohl fühlen?

Unser Verkaufspersonal ist bestrebt, älteren Mitmenschen zu helfen, wenn sie sich aus irgend einem Grund im Laden nicht zurechtfinden. Bei Kundenbefragungen dürfen wir immer

Foto: Martina Jaroch

wieder feststellen, dass unsere ältere Kundschaft diese Dienstleistungen schätzt.

Wie werden die besonderen Bedürfnisse der älteren Bevölkerung abgeholt und in die Planung eingebaut?

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verkaufstechnik sind bestrebt, sich ständig über die aktuellen Kundenbedürfnisse zu informieren. Seminare, Fachzeitungen sowie Kundenbefragungen helfen uns, auf die einzelnen Kundensegmente einzugehen.

Barrieren gibt es aber immer noch, z.B. kein Lift, enge Gänge etc. Bestehen Bestrebungen, solche Mängel zu beheben?

Unsere Ladenlokalitäten werden im Rahmen der Investitionsplanung ständig gemäss den neusten baulichen und sortimentsmässigen Anforderungen saniert und optimiert. Es gibt keinen neuen bzw. umgebauten Laden, der nicht rollstuhlgängig bzw. liftgängig ist.

Die offene Selbstbedienung war der erste Schritt zu kleineren Einkaufsmengen, eine positive Entwicklung für Senioren. Die Handhabung der Waagen bereitet gerade älteren Menschen oft Probleme. Ist Hilfe durch Personal möglich?

Die Handhabung der Waagen wird sehr anschaulich erklärt. Das Personal ist jederzeit bereit, unserer Kundschaft zu helfen, wenn irgendwelche Fragen oder Probleme in der Handhabung auftauchen.

Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit zwischen den Bereichen Ladenbau, Werbung und Verpackung? Fliessen Erfahrungen aus den Läden auch zurück in die Entwicklung und die Werbung?

Erfahrungsgruppen, Fachtagungen im Migros-Genossenschaftsbund und über die Genossenschafts-Grenzen hinweg sorgen für einen Informationsfluss. Im Sinne eines gezielten Controllings werden Ladenbauten nach einer gewissen Zeit der Inbetriebnahme auf verschiedene Aspekte hinterfragt.

Läden sind oft auch Begegnungsorte, Raum für einen Schwatz. Wird diese Tatsache gefördert oder eher ungern gesehen. Ist dies eine Chance gerade für kleine Detaillisten, die eine persönliche Beziehung zu ihrer Kundschaft pflegen können?

In der Tat sind Migros-Läden auch soziale Treffpunkte. Viele ältere Kundinnen und Kunden haben denn auch zu unserem Personal sehr gute Beziehungen und schätzen die Kundenfreundlichkeit und Dienstbereitschaft. Auch in unseren M-Giroläden wird einem persönlichen Kontakt die notwendige Beachtung geschenkt.

Bei uns ist Einkaufen immer noch ein Teil unserer Tagesaktivität. In den USA befinden sich Menschen den ganzen Tag in riesigen Einkaufszentren: das Leben spielt sich dort ab, von der Bildung über Unterhaltung bis zur Begegnung. Ist dies eine Entwicklung, die auch bei uns absehbar ist?

An frequenzstarken Orten des öffentlichen Verkehrs gibt es ansatzweise Entwicklungen, wie sie in den USA üblich sind. Dort, wo dies absolut ein Bedürfnis darstellt, sind wir im Einzelfall auch bereit, auf solche Bedürfnisse einzugehen. Wichtig für uns ist in diesem Zusammenhang die Einhaltung der allgemeinen Sonntagsruhe und die Rücksichtnahme auf die legitimen Interessen unseres Personals.