«Black Friday hielt die Leute zum Narren»

SCHENKON/LUZERN ROLF BOSSART IST SEIT AUGUST GESCHÄFTSFÜHRER DES DETAILLISTENVERBANDS KANTON LUZERN

«Die Leute haben Freude an kleinen Läden», ist Rolf Bossart überzeugt. Der neue Geschäftsführer des Detaillistenverbands Luzern DVL kämpft für den kleinen Mann, der stundenlang hinter dem Ladentisch steht.

Geschäftsführer Rolf Bossart besucht gerne Detaillisten wie Susanna Moser vom Schokoladenladen «Au Cachet» an der Pfistergasse in Luzern. FOTO THOMAS STILLHART

Rolf Bossart, wie gefällt Ihnen Ihre Arbeit beim Detaillistenverband?
Es ist eine neue Herausforderung.

Was heisst das?
Es ist ein völlig neues Business. Ich erlebte einen krassen Übergang mit zwei Tagen Übergabe. Jetzt bin ich ein Zudiener und komme mir vor wie ein Gemeindeschreiber in einer Gemeinde, der viel organisiert.

Im Notfall können Sie Ihrem Vorgänger Heinz Bossert anrufen.
Ah, ich sah ihn das letzte Mal im Juli. Wenn ich Fragen habe, sammle ich sie und schicke ihm ein Mail. Dann bekomme ich wie abgemacht irgendwann eine Antwort. Sinnbildlich ist es manchmal ein Tauchen in der Finsternis – wie im Sempachersee.

Wie ist es, eine Chefin zu haben?
Das klappt super. Wir halten uns strikt an die abgemachten Vorgaben. Alles, was strategisch ist, besprechen wir miteinander und bringen die Geschäfte situativ nach den internen Vorgaben in den Vorstand oder nicht.

Meldeten Sie sich für das Amt?
Nein. Heinz Bossert kannte mich von der Tripartiten-Kommission und fragte mich an. Wir ticken ähnlich und wollen Sorge haben zu den Kleinen, dem K in KMU. Es fand ein Auswahlverfahren mit circa 40 Kandidaten statt. Viermal musste ich hierherkommen. Sogar ein Externer durchleuchtete mich.

Sie arbeiten nun in der Stadt.
Ja, in der grossen Stadt, wo ich als Landei gerne arbeite. Gelernt habe ich, dass man sich hier im Quartier grüsst, und es überhaupt nicht anonym ist. Wenn ich um 5.30 Uhr durchs Stadttor laufe, kenne ich nun jeden Laden. Jeden Morgen treffen sich der Bäcker, der Apotheker, der Papeterist und andere Detaillisten in einem Café. Nur der Metzger arbeitet bereits.

Und Sie gesellen sich dazu?
Unbedingt, wenn ich nicht komme, werde ich «angezündet». Ich habe ein offenes Ohr und bringe ihre Anliegen wie Parkplätze oder Verkehr ein.

Was gehört noch zur Arbeit als Geschäftsführer?
Ich bereite die Geschäfte des Vorstands für die Sitzungen oder für eine Klausur vor. Auch wurde ich über Nacht Immobilienverwalter dieses Hauses.

Der Detaillistenverband ist bekannt für seine Märkli. Sind sie noch zeitgemäss?
Ja, die Märkli werden nicht sterben. Sie mögen «handglismet» oder altbacken sein, aber nicht schlecht. Es ist umgekehrt. Grosse wie der Coop kommen wieder mit neuen und separaten Märkli zum einkleben. Die Märkli haben Bestand. Ich staune auch, wie viele Junge Märkli sammeln.

Gäbe es in der digitalen Welt der Gegenwart keine anderen Formen, um die Kunden zu binden?
Wir setzen uns mit der Digitalisierung auseinander. Ich habe die Aufgabe, parallel zu den Märkli ein digitales System wie eine Einheitskarte oder eine App zu finden, die alle einbindet. Das ist eine Mammutaufgabe, da jeder meint, etwas zu verlieren oder der andere hätte Zugriff auf seine Daten. Viele machen ihr Ding selber.

Zum Beispiel?
Die Surseepark-Centertaler sind eine coole Sache. Sie haben Erfolg, weil sie nur im Center und teilweise in weiteren Geschäften im Städtli einlösbar sind. Wir gleisen es nun auf.

Soll es auch wieder etwas zum Sammeln sein?
Ja, der Mensch ist ein Sammler.

Was ist ein Detaillist?
Ursprünglich ist es der, der auf dem Markt und/oder hinter dem Ladentisch irgendetwas verkauft.

Und heute?
Heute geht der Begriff weiter. Er kann eine Druckerei haben und noch Notizblöcke verkaufen. Ein Detaillist ist der, der vom Morgen bis am Abend im Laden (oder eben auf dem Markt) steht. Er ist der Kleine.

Aber online boomt.
Viele Leute kommen zurück in den Laden, wenn sie vier falsche Lieferungen und keine Erklärung zum Produkt zugeschickt bekamen. Auch Qualität in den Händen zu halten, bringt Leute in den Laden. Ich weiss, dass viele im Ausland einkaufen. Der typische Detailhändler kennt aber jedes seiner Produkte und kann beraten.

Am 29. November war Black Friday …
… das ist grösstenteils «Grümpel». Die Leute werden sprichwörtlich grösstenteils «verarscht». Das können Sie so schreiben.

Warum?
Weil da viel angeboten wird, nicht gerade Ausschussware oder Ladenhüter, aber man weiss, dass teilweise die Läden zuerst die Preise hinaufschrieben und nachher wieder runter. Sie hielten Leute zum Narren, und die Leute fallen herein.

Boykottierten Sie Black Friday?
Nein, aber ich gehe gerne in die Läden, wo ich die Verkäufer kenne und lasse mich beraten.

Ihr Verband strich in einer Kampagne das Persönliche hervor. Reicht das?
Ich betone noch die Freundlichkeit. Wenn eine Ware kaputtgeht, kann ich sofort zum Detaillisten. Online kann man es vielleicht retour schicken. Ich

> *«Die Märkli werden nicht sterben.»*
> **ROLF BOSSART,** DVL-GESCHÄFTSFÜHRER

habe die Nerven dazu aber nicht, es retour zu schicken und zu warten, bis das Neue bei mir ist, das mir vielleicht auch nicht steht. Unsere Kinder kaufen diesen Mist ein.

Ihre Kinder?
Sie sind über 20 Jahre alt, was will ich sagen. Ich fördere das nicht, sage aber, denkt daran, ihr arbeitet auch in einem hiesigen Betrieb.

Warum ist der Onlinehandel so attraktiv bei den Jungen?
Wegen der Bequemlichkeit. Auch bietet der Onlinehandel eine riesige Auswahl, er wirbt gut und präsentiert seine Produkte schön. Zudem muss man zum Bezahlen nur einen Knopf drücken. Für solche, die mit dem Geld nicht umgehen können, ist er aber gefährlich.

Ist der Preis nicht auch ein Argument für den Onlinehandel?
Ist er wirklich günstiger? Wenn ich eine Beratung und als guter Kunde auch Rabatte bekomme, ist mir das mehr wert. Ich nehme auch nicht nur ein Stück, sondern, wenn ich mal einkaufen gehe, kaufe ich möglichst für ein halbes Jahr ein.

Gibt es noch andere Vorteile beim Detaillisten?
Die grösste Belohnung ist für mich, wenn die Verkäufer mich kennen, mich anschauen, ich in die Kabine gehen kann und sie bringen mir das richtige Teil. Das finde ich genial. Das geht online nicht, und überdies bekomme ich noch einen Café. Deswegen kaufe ich aber nicht dort ein.

Sondern?
Wegen des Gesprächs. Ich unterhalte mich gerne mit Leuten, denn so fühle ich den Puls. Bevor ich diesen Job angenommen habe, besuchte ich mit meiner Frau einen Abendverkauf. Eigentlich mag ich ihn wegen des «Gstürms» nicht. Positiv stimmte mich dann, dass bei diesem Abendverkauf die Läden halb leer waren. Ich fragte die Verkäufer, wie sie darüber denken.

Was sagten diese Verkäufer?
«Schauen Sie in den Laden, dann müssen wir gar nichts mehr sagen.» Ich sah keine zehn Leute im riesigen Laden hier in der Stadt Luzern. Die hatten fast keine Kunden mehr ab 18.30 Uhr. So kann sich der Abendverkauf nicht lohnen.

Sind Sie ein Gegner der verlängerten Ladenöffnungszeiten im Kanton Luzern?
Ja, aber zum aktuellen Kompromiss stehe ich.

Warum ist der Kanton Luzern im Vergleich so restriktiv?
Vielleicht, weil wir ständig darüber abstimmen. Die Leute haben die Nase voll und sagen, lasst doch die Detaillisten leben. Es ist wie ein Kampf David gegen Goliath.

Und wer gewinnt?
Die Kleinen gewinnen, weil man sieht, was sie «chrampfen» und «büglen». Viele wollen dem Lädelisterben Einhalt gebieten. Sie kaufen nicht gerne in grossen Läden ein, wo es keine Bedienung und Beratung gibt. Die Masse ist zu gross, wie das Beispiel Mall of Switzerland zeigt.

Stellen Sie eine Kehrtwendung fest?
Ja, die Leute haben Freude in kleineren Läden.

Was wäre schlecht, wenn es nur noch Supermärkte geben würde?
Das wäre eine Kulturverarmung. Das Gesellschaftliche, das Gemeinsame, der persönliche Kontakt würden verloren gehen. Zudem habe ich zum Metzger, Bäcker, Schoggiladen oder zu unserer Ladenstrasse Schenkon das grössere Vertrauen, dass sie qualitativ gute Waren verkaufen.

THOMAS STILLHART

ZUR PERSON Rolf Bossart ist seit August Geschäftsführer des Detaillistenverbands Luzern und Nachfolger von Heinz Bossert. Präsidentin ist Martina Stutz aus Rothenburg. Der 57-Jährige sitzt für die SVP im Kantonsrat und ist Gemeinderat in Schenkon. Er ist mit Heidi verheiratet und hat drei erwachsene Kinder. **STI**