

ZZF-Fachhandelsforum 2009

Feuer und Flamme für den Kunden – Wie erreicht der Zoofachhandel die Käufergruppen von morgen?



Fachtagung für Zoofachleute am 17. und 18. Februar 2009 in Erfurt

Die Referenten:

Prof. Dr. Michael Jäckel, Soziologe
Universität Trier

Dr. Hanne Meyer-Hentschel, Meyer-Hentschel-Institut

Dipl.-Ing. Dietmar W. Brandt, Innenarchitekt

Herwig Eggerstedt, Geschäftsführer Das Futterhaus

Jörg Marci, Geschäftsführer Hagen Deutschland

Jörg Hieber, Geschäftsführer Hieber's Frische Center

Dr. Rolf Spangenberg, Tierarzt und Journalist

Thomas Wiemers, Geschäftsführer IMR Institute for
Marketing Research

Kai-Helge Brandhorst, Geschäftsführer Bunny
Tierernährung

Die wichtigsten Vorträge:

- Auf neue Käufergruppen einstellen: Nicht alle Kunden sind jung
- Selbst Konzepte entwickeln: Wie wichtig ist die Innenstadt für den Zoofachhandel?
- Blick über den Tellerrand: Der kundenorientierte Lebensmittelmarkt
- Kundenversther werden: Heimtierhalter-Typologie – Gesteigerte Absatzpotenziale durch eine differenzierte Wahrnehmung von Kunden

Workshop:

Das kundenorientierte Verkaufsgespräch

Treffpunkt Zoofachhandel:

In den Pausen und beim gemeinsamen Abendessen kommen Handel und Industrie ins Gespräch und tauschen Erkenntnisse und Erfahrungen aus.



Die Themen:

Auf neue Käufergruppen einstellen

Die Kunden im Zoofachhandel sind nicht mehr das, was sie einmal waren: Sie sind älter, kritischer, informierter, viele sind Singles, und es werden immer weniger. Neben der demografischen ist die strukturelle Veränderung der Handelslandschaft eine Herausforderung. Heimtierhalter sind beim Wareneinkauf nicht mehr allein auf den stationären Handel angewiesen. Die Käufer von morgen verändern sich laufend und konfrontieren den Handel mit neuen Ansprüchen.

Selbst Konzepte entwickeln

Gerade angesichts der neuen Ansprüche von Zoofachhandelskunden gilt: Selbst verändern ist besser als verändert zu werden. Erfolgreiche Fachhändler finden Differenzierungsmerkmale. Mit originellen Konzepten setzen sie Trends und definieren ihre eigene Zielgruppe. Wie kann der Kunde der Zukunft mit dem richtigen Sortiment, einem kundenspezifischen Service und der passenden Ladeneinrichtung gewonnen werden?

Kundenversther werden

Nicht alle Heimtierhalter sind gleich. Sie unterscheiden sich nicht nur aufgrund der Tierart, mit der sie zusammenleben, sondern auch in ihrer Einstellung zum Tier- und Artenschutz, in ihrer Fachkompetenz und Bereitschaft, Geld für ihre Tiere auszugeben. Wenn Zoofachhändler ihre Klientel kennen und verstehen, können sie diese kompetent beraten und zielsicher zum Kaufabschluss führen. Doch die Kenntnis der Zielgruppe und die Beratungskompetenz sind nicht die einzigen Wege zum Kunden. Der Workshop „Das kundenorientierte Verkaufsgespräch“ wird zeigen, was sich ändern wird, wenn Zoofachhändler in ihrem Kunden immer auch den Menschen sehen.

Workshop:

Das kundenorientierte Verkaufsgespräch - Erfolgsmerkmal des Fachhandels
– Präsentation und Übung zur Selbsterfahrung –

Teilnehmerkreis:

Die zweitägige Fachtagung richtet sich an Zoofachhändler und Hersteller der Heimtierbranche. Sowohl Mitglieder als auch Nichtmitglieder des ZZF sind eingeladen, ihr Wissen aufzufrischen, zu erweitern und miteinander ins Gespräch zu kommen.

Die Referenten:



Prof. Dr. Michael Jäckel,
Soziologe
Universität Trier



Dr. Hanne Meyer-Hentschel,
Meyer-Hentschel-Institut



Dipl.-Ing. Dietmar W. Brandt,
Innenarchitekt



Herwig Eggerstedt,
Geschäftsführer
Das Futterhaus



Jörg Marci,
Geschäftsführer
Hagen Deutschland



Jörg Hieber,
Geschäftsführer
Hieber's Frische Center



Dr. Rolf Spangenberg,
Tierarzt und Journalist



Thomas Wiemers,
Geschäftsführer
IMR Institute for Marketing Research



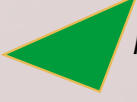

Kai-Helge Brandhorst,
Geschäftsführer
Bunny Tierernährung



Dienstag, 17. Februar 2009

- 12.30 Uhr  *Ankunft Teilnehmer/ kurzer Imbiss*
- 13.00 – 13.05 Uhr **Begrüßung der Teilnehmer – Klaus Oechsner**, Präsident ZZF e.V.
- 13.05 – 13.15 Uhr **Einführung – Antje Schreiber**, Pressesprecherin ZZF e.V.
- 13.15 – 14.00 Uhr **„Jenseits des »Tunnelblicks«. Konturen der modernen Gesellschaft“ – Prof. Dr. Michael Jäckel**, Universität Trier FB Soziologie
- 14.00 – 14.45 Uhr **„Nicht alle Kunden sind jung – Chancen im Wachstumsmarkt 50plus für Zoologische Fachbetriebe“ – Dr. Hanne Meyer-Hentschel**, Meyer-Hentschel-Institut
- 14.45 – 15.15 Uhr  *Pause: Treffpunkt Zoofachhandel*
- 15.15 – 16.00 Uhr **„Zwischen Schnäppchenjägern und Luxusäufern: Verkaufseinrichtungen der Zukunft – mehr als nur Möbel“ – Dipl.-Ing. Dietmar W. Brandt**, Innenarchitekt
- 16.00 – 16.45 Uhr **„Wie wichtig ist die Innenstadt für den Zoofachhandel? – Das Futterhaus-Citykonzept“ – Herwig Eggerstedt**, Geschäftsführer Das Futterhaus-Franchise GmbH & Co. KG
- 16.45 – 17.15 Uhr  *Pause: Treffpunkt Zoofachhandel*
- 17.15 – 18.00 Uhr **„Der Zoofachhandel wandelt sich vom Heimtierliebhaber zum Heimtierfamilienberater“ – Jörg Marci**, Geschäftsführer Hagen Deutschland GmbH & Co. KG
- 18.00 – 18.30 Uhr **„Der kundenorientierte Lebensmittelmarkt“ – Jörg Hieber**, Geschäftsführer Hieber's Frische Center KG
- 19.00 Uhr  *Treffpunkt: Gemeinsames Abendessen*

Mittwoch, 18. Februar 2009

- 09.00 – 09.05 Uhr **Begrüßung – Antje Schreiber**, Pressesprecherin ZZF e.V.
- 09.05 – 09.35 Uhr **„Tierschützer – versierte Laien – Zoologen – Tierfreunde: Schwierige Klientel für ein schwieriges Geschäftsgebiet“ – Dr. Rolf Spangenberg**, Tierarzt und Journalist
- 09.35 – 10.20 Uhr **„Heimtierhalter-Typologie – Gesteigerte Absatzpotenziale durch eine differenzierte Wahrnehmung von Kunden“ – Thomas Wiemers**, Geschäftsführer IMR Institute for Marketing Research GmbH
- 10.20 – 10.45 Uhr  *Pause: Treffpunkt Zoofachhandel*
- 10.45 – 12.45 Uhr **„Das kundenorientierte Verkaufsgespräch – Erfolgsmerkmal des Fachhandels“ – Kai-Helge Brandhorst**, Geschäftsführer Bunny Tierernährung GmbH
- 12.45 – 13.00 Uhr **Zusammenfassung der Veranstaltung – Antje Schreiber**, Pressesprecherin ZZF e.V.
- ca. 13.00 Uhr  *Ende der Veranstaltung*

Veranstalter:

Der Zentralverband Zoologischer Fachbetriebe e.V. (ZZF) repräsentiert eine Solidargemeinschaft von rund 670 Mitgliedsbetrieben aus dem Zoofach-Einzelhandel, -Großhandel und der Industrie. Er vertritt die beruflichen, wirtschaftlichen und sozialpolitischen Interessen seiner Mitglieder und wirkt bei der Gestaltung optimaler Rahmenbedingungen mit, die die wirtschaftliche Existenz und Wettbewerbsfähigkeit seiner Mitglieder sichern.

Mit freundlicher Unterstützung der WZF GmbH.

ZZF-Fachhandelsforum 2009

Feuer und Flamme für den Kunden – Wie erreicht der Zoofachhandel die Käufergruppen von morgen?

Termin und Veranstaltungsort:

17./18. Februar 2009
Mercure Hotel Erfurt Altstadt
Meienbergstrasse 26-27, 99084 Erfurt
Telefon: 0361 / 5949-0 Telefax: 0361 / 5949-100
h5375@accor.com - www.mercure.com

Für Rückfragen wenden Sie sich an den Veranstalter:



Zentralverband Zoologischer
Fachbetriebe e.V. (ZZF)
Postfach 6164, 65051 Wiesbaden
Telefon: 0611 / 447 553-16
Telefax: 0611 / 447 553-33
henne@zzf.de – www.zzf.de

Teilnahmegebühren/ Anmeldebedingungen:

Normaltarif pro Person 190,- Euro
Vorzugstarif für ZZF-Mitglieder pro Person 95,- Euro

In den Teilnahmegebühren sind der Imbiss, das Abendessen, Kaffeepausen und Tagungsgetränke enthalten. Sonstige Verpflegung/ Getränke außerhalb der Gemeinschaftsverpflegung sind selbst zu zahlen. Die Anmeldung ist verbindlich. Bei Stornierung nach dem 03.02.09 wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50,- Euro berechnet. Eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich – wir bitten jedoch um Mitteilung. Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung eine Bestätigung und eine Rechnung. Der Veranstalter behält sich Themen- und Referentenänderungen vor.

Zimmerreservierung und Anreise:

Bitte nehmen Sie die Buchung der Zimmer direkt im Tagungshotel vor. Unter dem Stichwort „ZZF-Fachhandelsforum“ ist dort bis zum 01.02.2009 ein Zimmerkontingent zu Vorzugskonditionen reserviert. Der Preis für ein Einzelzimmer beträgt 85,- Euro inkl. Frühstück (DZ 95,- Euro). Weitere Informationen und eine Reisebeschreibung erhalten Sie mit der Buchungsbestätigung.

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Sichern Sie sich Ihre Teilnahme bitte rechtzeitig.

- Ja, am **Fachhandelsforum 17./19.02.09**, nehme ich teil.
- Ja, am gemeinsamen Abendessen am **17.02.09** nehme ich teil.
- Ja, ich bin ZZF-Mitglied und erhalte den Vorzugstarif
- Nein, ich bin nicht Mitglied im ZZF, möchte aber Informationen zur ZZF-Mitgliedschaft erhalten.

Teilnehmer/ Rechnungsanschrift (bitte in Druckbuchstaben ausfüllen):

Firma _____

Vorname _____ Name _____

Straße _____ Haus.Nr. _____

PLZ _____ Ort _____

Tel. _____ Fax _____ E-Mail _____

Datum

Unterschrift

Firmenstempel