

■ MÄRKLIN-SHOP-IN-SHOP

Kontakt

Modellbahn Matschke
Schützenstr. 90
42281 Wuppertal

Tel. 0202/500007
Internet:
www.matschke.org

Hohe Ansprüche

Modellbahner sind ein anspruchsvolles Klientel. Die Märklin-Händler wissen aber, wie man die Kunden zufrieden stellt.



Suchen macht bei Modellbahn Matschke in Wuppertal richtig Spaß. 235 Quadratmeter voller Modellbahn und Zubehör wollen angeschaut werden. Kunden bleiben vor den Märklin-Vitrinen stehen, schauen nach neuen Gebäuden oder bewundern das alte Lieferdreirad, in dem das Geschäft Zubehör wie Bäume oder Autos präsentiert. Groß ist das Angebot, aber ebenso groß ist die Wahrscheinlichkeit, dass man genau findet, was man sucht. Das gehört zur Philosophie bei Modellbahn Matschke. „Der Modellbahner kommt ja mit einer bestimmten Absicht ins Geschäft. Und verkaufen heißt für uns, exakt herauszufinden, was er sich wünscht“, erklärt Geschäftsführer Carsten Laag.

Das war schon so, als er und Dieter Schierwagen 1991 das Geschäft übernahmen. Beide hatten dort ihre Lehre absolviert, die Übernahme war ein großer Schritt für die damals 25 und 23 Jahre alten Fachhändler. Aber er erwies sich als richtig: Stück um Stück brachten sie das Geschäft wieder zu alter Blüte. „Der Kunde soll sich gut aufgehoben fühlen“, nennt Laag als Ziel. Dazu gehören ein breites Angebot mit umfassenden Service, schnelle Lieferung und kompetente Mitarbeiter. Dazu gehört aber ebenso, dass die Geschäftsführer selbst hinter der Ladentheke stehen und genau hinhören, was sich die Modellbahner wünschen. Und auch weil sie das seit mehr als 15 Jahren gründlich tun, muss man bei Matschke nicht lange suchen. Obwohl es Spaß macht.