



Petra Ergen, Annemarie Krajewski, Ayla Ergen, Agnes Gabriel-Daroch, Katarina Horvath und Suat Ergen (von links) im von Tegut belieferten Einkaufsmarkt in der Idsteiner Schützenhausstraße.
Foto: wita/Udo Mallmann

Familienbetrieb mit persönlicher Note

NAHVERSORGUNG Suat Ergen setzt in seinem neuen Markt auf engen Kundenkontakt

Von
Volker Stavenow

IDSTEIN. „Wir setzen Zeichen!“ Diesen Slogan hat sich Suat Ergen zu eigen gemacht: Der Initiator und Betreiber des neuen Supermarktes im ehemaligen Tengelmann- und Zoo-Markt an der Idsteiner Schützenhausstraße setzt in Sachen Kundenfreundlichkeit ebenso Zeichen wie bei der Auswahl des angebotenen Sortiments. Denn der Idsteiner weiß: Nur, wenn sein Angebot ganz nahe dran ist an den Wünschen der Kunden, dann hat sein Geschäft auch Erfolg. Darum trinkt er mit Kunden auch gerne einen Kaffee im Eingangsbereich des Kontaktes wegen. „Neben Kaffee will ich demnächst auch Kuchen aus der Theke anbieten“, sprüht Ergen vor neuen Ideen.

Angebot wird angenommen

Seit dem 12. Dezember können die Idsteiner wieder im lange leer stehenden Markt einkaufen. „Wenn ich ein erstes Fazit ziehe, dann kann ich nur sagen: Die Idsteiner nehmen das neue Angebot gerne an. Ich erfahre eigentlich nur positive Resonanz. Viele sind sehr froh, dass es in der Innenstadt endlich wieder einen

Supermarkt gibt.“ Ergens Lieferant ist Tegut. Nur von dieser Kette bezieht er Bio-Produkte in verschiedenen Preissegmenten. „Meine Kunden finden hier günstige Produkte in guter Qualität, aber auch spezielle Tegut-Angebote, die es woanders nicht gibt.“

Poststelle kommt noch

Im Markt finden die Kunden außerdem einen Backshop, Toto/Lotto-Stelle, den Eine-Welt-Laden und ein Angebot südländischer Produkte – nicht nur aus der Türkei. Lecker sind auch die von Familie Ergen selbst hergestellten Pasten in verschiedenen Variationen. Hier hat laut Ergen Tegut bereits angefragt, ob er dieses Angebot auch in anderen Tegut-Läden offerieren will. „Eigentlich sollte inzwischen auch schon eine Poststelle in Betrieb sein, aber da ist etwas schief gelaufen, sodass wir einen neuen Antrag stellen mussten. Ich denke, in einem halben Jahr können unsere Kunden auch Pakete und Päckchen bei uns abgeben.“

Damit Ergen die Wünsche seiner Kunden genau kennenlernen, spricht er immer wieder mal Einkäufer an, fragt sie nach ihren Meinungen und freut sich, wenn der eine oder andere Kunde ihn selber ein-

mal anspricht und Wünsche äußert. „Ich versuche dann, diese Hinweise aufzunehmen, indem ich das Sortiment erweitere.“

Beispiel: Frische Sonntagsbrötchen haben die Idsteiner immer gerne auf dem Frühstücksteller. Deshalb bietet Ergens Markt ab sofort jeden Sonntag von 8 bis 11 Uhr frische Backwaren an. „Unsere Kunden können sich gerne auch in ausgelegte Listen ein-

» Wenn ich ein erstes Fazit ziehe, dann kann ich nur sagen: Die Idsteiner nehmen das neue Angebot gerne an. Ich erfahre eigentlich nur positive Resonanz. Viele sind sehr froh, dass es in der Innenstadt endlich wieder einen Supermarkt gibt. «

SUAT ERGEN, Marktbetreiber

tragen oder anrufen, um Brötchen vorzubestellen. Die gepackten Tüten liegen dann sonntags zum schnellen Abholen bereit.“

Der Idsteiner Selfmade-Geschäftsmann kann zwar nicht den ganzen Tag über im Markt sein, kann sich jedoch immer

auf seine Tochter Ayla verlassen, die als Marktleiterin genau die Philosophie ihres Vaters kennt und danach handelt. „Wir sind ein richtiger Familienbetrieb, denn auch meine Frau hilft mit“, schildert Ergen. Und in der Familie wird auch besprochen, welche Aktionen ab kommendem Frühjahr organisiert werden, damit das neue Einkaufserlebnis noch abwechslungsreicher wird.

Lieferservice für Einkäufe?

„Falls die Nachfrage besteht, dass zum Beispiel älteren Menschen Einkäufe nach Hause geliefert werden sollen, werden wir auch das möglich machen. Die Menschen sollten uns immer persönlich ansprechen, wenn sie Servicewünsche haben oder Verbesserungsvorschläge. Denn für mich ist der persönliche Kontakt zu den Kunden sehr wichtig. So wollen wir uns in unserem Markt von den anderen Einkaufsmöglichkeiten in Idstein deutlich abheben.“

Beleg für Kundenfreundlichkeit: Ergen und sein Team haben die Öffnungszeiten ab sofort montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr und samstags von 8 bis 16 Uhr neu festgelegt – und entsprechen damit auch den Anregungen ihrer Einkäufer.