

«Angestellte sind heiss auf den Neustart»

Er leitet die Manor-Warenhäuser in Aarau und in Baden, ist Chef von 270 Angestellten.

Bruno Eichenberger über verstaubte Läden, zu warme Ware, die drohende Rabattschlacht und die Ungewissheit, ob noch alles Personal benötigt wird.

Urs Helbling (Text) und Severin Bigler (Foto)

Herr Eichenberger, haben Sie sich schon an das Tragen von Schutzmasken gewöhnt?

Im Manor tragen wir Angestellten keine Schutzmasken. Aber wenn Mitarbeiter es möchten, können sie das selbstverständlich tun.

Würden Sie es begrüßen, wenn es in den Supermärkten und Warenhäusern eine allgemeine Schutzmaskenpflicht gäbe?

Wir halten uns an die Vorgaben der Experten vom BAG. Darum haben wir viele Massnahmen für das Social Distancing ergriffen: Etwa Wände aus Plexiglas oder Markierungslinien zum Einhalten des 2-Meter-Abstandes. Und vor allem zählen wir beim Eingang unsere Kunden. Im 1000 Quadratmeter grossen Food-Laden in Baden dürfen sich maximal 100 Personen gleichzeitig aufhalten.

Das heisst?

Im Extremfall gibt es Kolonnen vor dem Haupteingang. Am Gründonnerstag und am Ostersonntag hatten wir teilweise 20 bis 40 Meter lange Schlangen im Freien – natürlich immer mit dem 2-Meter-Abstand. Die Lage hat sich aber normalisiert.

Hat das Personal eigentlich Angst vor den Kunden?

Nicht Angst, aber Respekt. Doch das Personal hat Vertrauen in unsere Massnahmen. Dazu gehört, dass wir allen Angestellten persönliche Desinfektionsmittel abgegeben haben. Und unsere Reinigungsfirma desinfiziert die Einkaufskörbe und -wagen mehrere Mal pro Tag.

Vor allem ältere Kunden scheinen sich in Supermärkten mit dem Einhalten der Corona-Regeln schwerzutun. Stimmt dieser Eindruck?

Das kann ich so für den Manor Baden nicht bestätigen.

Also ist alles bestens?

Jedenfalls hatten wir in Baden bisher weder beim Personal noch bei den Kunden eine Ansteckung mit dem Virus. Das zeigt, dass wir unseren Job im Bereich des Social Distancing und der Hygiene nicht schlecht machen.

Würden Sie es begrüßen, wenn die

Risikogruppen den Läden vermehrt fernbleiben würden?

Wir appellieren an die Risikogruppen, dass sie unsere Dienstleistungen mit dem Gratis-Heimliefererservice in Anspruch nehmen. 150 Grundnahrungsmittel kann man seit Anfang April via Webshop bestellen und zusätzlich liefern wir auf Telefon- oder E-Mail-Bestellung 500 Trocken- und Frischprodukte direkt aus der Filiale Baden an unsere Kundschaft.

Entspricht die Nachfrage beim Heimlieferdienst etwa Ihren Erwartungen?

Ja, insbesondere über die Ostertage war die Nachfrage sehr gross. Wir konnten auch davon profitieren, dass der Ansturm gewisse Konkurrenten überfordert hat.

Wie hat sich der Umsatz seit dem Lockdown entwickelt?

Wir haben massive Einbussen. Von den 60 Manor-Warenhäuser sind alle reinen Non-Food-Geschäfte, also auch dasjenige in Aarau, und alle Restaurants geschlossen.

Und wie läuft es im Food?

Es kommt auf den Standort an. Wenn man mit dem Auto direkt hinfahren kann, sind die Umsätze sehr gut. In den Stadthäusern etwas weniger. Das gilt auch für Baden, wo wir wegen der Schliessung der Non-Food-Abteilung tiefere Frequenzen verzeichnen. Aber die Warenkörbe sind deutlich höher. Die Leute kaufen bewusster ein.

«Wir sind vom Timing her ohnehin sehr nah am Ausverkauf.»

Sie haben es angesprochen, das Warenhaus in Aarau (100 Angestellte) ist seit sechs Wochen ganz, dasjenige in Baden (170 Angestellte) weitgehend geschlossen. Wie geht es dem Personal?

Wir sind dank einer eigenen Informations-App sehr gut mit den Mitarbeitern vernetzt. Ich habe je einen Chat ein-



Der 42-jährige Bruno Eichenberger ist seit 1. Februar zusätzlich zur Filiale Aarau auch Store Director im Manor Baden (Bild). Er

gerichtet für die Mitarbeitenden in Aarau und in Baden.

Und was spüren Sie?

Die Angestellten fragen, wann können wir wieder arbeiten. Sie sind heiss auf die Wiedereröffnung.

Hätten Sie sich gewünscht, die beiden Warenhäuser bereits heute Montag wieder öffnen zu können?

Das oberste Gebot ist der Schutz der Gesundheit des Personals und der Kunden. Wir müssen eine zweite Corona-Welle verhindern. Darum halten wir uns an die Überlegungen des Bundesrates.

Aber in zwei Wochen geht es los.

Wir werden am 11. Mai wieder öffnen können. Unklar ist im Moment einfach noch, wie es mit dem Gastrobetrieb weitergeht. In Baden beschäftigt unser Manora Restaurant zwischen 20 und 30 Personen – je nach Saison.

Wie muss man sich den Neustart vorstellen?

Am Hauptsitz befasst sich eine Task Force seit Wochen mit dieser Frage. Sie macht sich etwa Gedanken darüber, mit welchem Konzept wir kommerziell starten wollen.

Sind die Verkaufsräume jetzt verstaubt?

Ganz am Anfang haben wir das Restaurant total gereinigt. Dort müssen wir gewisse Maschinen, wie etwa die Kaffeeautomaten, regelmässig starten, damit sie nicht Schaden nehmen. Auch ich habe hier meine Aufgaben.

Und im Non-Food-Bereich?

«Wenn ich durch den stillgelegten Manor Aarau gehe, ist das ein einschneidendes Erlebnis.»

Da wurden die Reinigungsaktivitäten zurückgefahren. Unmittelbar vor der Eröffnung werden wir die Räume dann wieder 100 Prozent sauber und verkaufsbereit machen.

Gehen Sie davon aus, dass mit der Wiedereröffnung alle Angestellten – ausserhalb der Gastronomie – wieder voll arbeiten können?

Auch das evaluiert die Task Force derzeit. Die zentrale Frage ist, wie hoch werden die Frequenzen in den Läden sein. Die Situation ist beispiellos, darum planen wir in Szenarien.

Wird das Sortiment am 11. Mai das gleiche sein, wie es am 16. März war?

In gewissen Bereichen müssen wir Saisonalitäten spielen. Bei der Fashion haben wir aktuell noch zu warme Ware auf der Fläche. Diese Artikel werden wir entfernen und durch das sommerliche Angebot ersetzen. Also auf das T-Shirt-Wetter umsteigen.

Erwarten Sie, dass die Kunden Entzugerscheinungen haben und

– im Rahmen der Corona-Massnahmen – die Läden stürmen?

Es gibt gewiss viele Kunden, die das Bedürfnis haben, wieder Läden zu besuchen. Das haben auch Beispiele im Ausland gezeigt. Aber wir werden uns strikte an die Beschränkung eine Person pro zehn Quadratmeter halten.

Haben Sie keine Angst, dass der Neustart von einer gewissen Konsumzurückhaltung geprägt sein wird?

Die Tatsache, dass sehr viele Leute nicht mehr voll arbeiten können, wird Auswirkungen haben. Und das Online-Geschäft, das im Moment vier bis fünf Mal grösser ist als vor der Krise, wird auch nicht einfach verschwinden.

Wird rasch eine Art Ausverkauf mit grossen Rabattschlachten einsetzen?

Wir sind vom Timing her ohnehin sehr nah am Ausverkauf. Dieser beginnt traditionellerweise Mitte Juni – mit einem vorgelagerten Pre Sale.

Was passiert mit den Produkten, die Sie jetzt saisonbedingt aus dem Sortiment nehmen müssen?

Wir werden rollierende Rabatte haben. Gewisse Kollektionen gehen in den Pre Sale. Und ein Teil der Ware, die zu warme Ware, kann ich in unser Outlet in Murgenthal geben. Es ist für die Manor-Häuser in Aarau und Baden ein klarer Vorteil, dass wir seit über einem Jahr einen derartigen Laden haben.

Haben Sie Angst vor einer langen Durststrecke im Detailhandel?

Ich erwarte, dass die Konsumenten wegen Corona ihre Budgets neu machen. Das wird Auswirkungen auf die gesamt-

Vom Stift zum Store Director

Der in Luzern wohnhafte Bruno Eichenberger (42) ist ein richtiges Manor-Eigengewächs. Er begann seine berufliche Karriere 1993 mit einer Lehre als Sportartikelverkäufer bei Manor in Emmen. Bevor er 2017 als Geschäftsführer nach Aarau wechselte, war er stellvertretender Chef in einem der Flagship-Stores der Gruppe, dem Manor Basel Greifengasse. Seit dem 1. Februar ist Eichenberger als Store Director neben Aarau auch Leiter des Manor Baden.

te Wirtschaft haben, nicht nur auf den Detailhandel. Die Investitionsgüter werden am meisten leiden. Es ist auf jeden Fall sehr wichtig, dass die Kunden das Vertrauen zurückgewinnen – auch in die Sicherheit der Läden.

Helfen könnte Ihnen, dass die Leute im Sommer nicht verreisen können.

Ich bin durch den Laden gelaufen und habe mir Gedanken gemacht, was für Produkte jetzt interessant sein könnten. Wir werden wohl weniger Koffern verkaufen, weil die Fernreisen entfallen. Aber im Trekking-Bereich erwarte ich mehr Umsatz, denn die Leute werden häufiger in die Berge gehen. Wir werden Sortimentsanpassungen machen.

Was wird Ihnen als Chef zweier Warenhäuser von der Corona-Phase besonders in Erinnerung bleiben?

fuhr, der Laden wird geschlossen. Das hätte ich mir so nie vorstellen können. Wenn ich jetzt durch den komplett stillgelegten Manor Aarau laufe, die abgeschalteten Lichter, die stehenden Rolltreppen sehe, ist das für mich ein einschneidendes Erlebnis.

Auf was freuen Sie sich als Privatmann nach der Lockerung der Corona-Massnahmen?

Ich bin immer gerne reisen gegangen. Aber vorerst werde ich das zurückstellen und in der Schweiz bleiben. Hoffentlich machen das viele andere auch. Hoffentlich helfen sie mit, unsere Wirtschaft, unseren Arbeitsmarkt so rasch wieder in Gang zu bringen und den volkswirtschaftlichen Schaden zu begrenzen.

Und was hat Sie in den letzten Wochen am stärksten aufgeregt?

Ich bin sehr dankbar, dass ich täglich arbeiten gehen darf. Ich kam gar nicht gross dazu, mich aufzuregen. Etwas genervt habe ich mich über mich selber. Ich habe anfänglich nicht gemerkt, dass der Arbeitsweg mit dem öffentlichen Verkehr für das Personal eine Belastung ist. Eine Angestellte sagte mir, sie habe wegen des dortigen Gedränges Angst. Ich nahm mit der Stadt Kontakt auf, und wir konnten für alle Mitarbeitenden während der Lockdown-Zeit Gratis-Parkplätze organisieren. Ich bin sehr stolz auf die Stadt, die uns das ermöglicht hat. Ich spürte eine Riesensolidarität.

Ihr Fazit?

Was wir kurzer Zeit alles bewegt und gelernt haben, wird uns in der Zukunft helfen. Jetzt ist Engagement, Motivation und unternehmerisches Denken

bleiben?

tion und unternehmerisches Denken

Der Moment, als ich am 16. März er-

gefragt.