

## „Das geht nur mit Herzblut“

BioHandel, 06/2019, Branche [<Branche.html>](#)



(© Cristina Naan/bio verlag)



Kundenservice im Komplettpaket: Mit selbst gebackenen Kuchen, naturheilkundlicher Beratung und aktivem Social-Media-Auftritt behauptet sich der *Berghofer Biostadl* gegen die Konkurrenz.

Zehn Kilometer von Schloss Neuschwanstein entfernt erstreckt sich die Gemeinde Halblech im Allgäu über mehrere Ortsteile. Einer davon, auf 800 Höhenmetern, ist Berghof. Dort steht ein etwa 200 Jahre altes Bauernhaus mit großem Garten: Das ist der *Biostadl*, den die *Schrot&Korn*-Leser zum besten Naturkostfachgeschäft 2019 in der Kategorie zwischen 100 und 399 Quadratmeter gewählt hatten.



„Ein ehemaliger Kollege hat 2007 den Laden aus dem Nichts gegründet“, berichtet Inhaberin Petra Neuber. Gelegentlich half sie dort mit, da sie um die Ecke wohnte. Hauptberuflich managte sie ein Hotel im nahen Tourismusort Schwangau.

2011 übernahm Petra Neuber den Laden. „Natürlich habe ich mir die Zahlen angeschaut, in erster Linie war es aber eine Bauchentscheidung. Und der Wunsch, nach 20 Jahren im Hotelfach etwas Neues zu machen“, erzählt die 54-Jährige rückblickend.

Den Konditormeister Helmut Fiebig lernte Petra Neuber auf einer Biomesse kennen. Er begann, für den Laden zu backen. „Angefangen hat es mit einer Quiche Lorraine, die war am ersten Tag weg“, erinnert sich der 62-Jährige. Vor drei Jahren stieg er ganz in den Laden ein und backt seitdem täglich verschiedene Kuchen, auch vegan oder ohne Gluten.

### Hauptzielgruppe Urlauber

Ein Standbein des Ladens ist der Café-Betrieb. Wenn es warm genug ist, können die Gäste draußen im Bauerngarten sitzen. Für die kalten Tage gibt es drinnen eine Sitzzecke mit Lammfellen und Holzofen.

Ein Großteil der – teils langjährigen – Kunden sind Touristen, vor allem im Sommer. Die Urlauber kommen zu Fuß oder mit dem Fahrrad. Am nahe gelegenen Zeltplatz hängt ein Hinweisschild, Flyer sowie *Schrot&Korn*-Hefte liegen aus.

Die Nachfrage der Touristen spiegelt sich im Sortiment wider: Verschiedene Riegel und frisches Kleingebäck für den Hunger zwischendurch, Kinderpflaster, Straßenmalkreide, Trinkflaschen für die Kleinen. Standort- und kundenbedingt ist der Non-Food-Anteil recht hoch. Geschenkartikel wie Räucherwaren und Kerzen gibt es ebenso zu kaufen wie Postkarten.

Darüber hinaus versteht sich der *Biostadl* als Vollversorger für bewusste Biokunden aus der Umgebung. Weil viele Stammkunden ihr Müsli selber mischen, stehen große Tüten an Hafer-, Hirse- und sonstigen Flocken im Regal.

## Außergewöhnlicher Service

Eine Besonderheit sind die Hildegard-Produkte, zu denen Petra Neuber mit ihrer Ausbildung als Gesundheitsberaterin nach Hildegard von Bingen gezielt beraten kann. „Die Beratung ist ein wichtiges Angebot, das viele Kunden nutzen“, bemerkt sie. Ergänzend gibt es pflanzliche Heilmittel, Nahrungsergänzungsmittel, einige Bücher sowie Naturkosmetik.

Wer zum Einkaufen kommt, erhält außerdem ein Gratisgetränk: Punsch oder Glühwein im Winter, einen Smoothie im Sommer. „Zu uns kommen Menschen, die nicht nur einkaufen, sondern auch einen kleinen Ratsch halten oder ihren Kummer loswerden wollen“, beschreibt Petra Neuber ihre Kunden.

Was an Wunschprodukten nicht da ist, kann bestellt werden, und wer eine ganze Verpackungseinheit abnimmt, bekommt sogar Rabatt. Spezielle Kuchen, zum Beispiel für Geburtstagsfeiern, backt Helmut Fiebig auf Anfrage.

Außerdem liefert er Einkäufe bis ins zehn Kilometer entfernte Schwangau. „Wir pflegen unsere Beziehungen. Das sind ja auch tolle Menschen“, begründet der gelernte Konditormeister und ergänzt: „Betriebswirtschaftlich darf man das nicht anschauen. Das geht nur mit Herzblut.“

## 2018 war ein hartes Jahr



„Die Beratung ist ein wichtiges Angebot, das viele Kunden nutzen.“

Petra Neuber, Inhaberin *Biostadl* und ausgebildete Gesundheitsberaterin

Im November 2017 eröffnete zwei Kilometer entfernt ein 1.000-Quadratmeter großer *Edeka*-Markt. „Der hat sich im Weihnachtsgeschäft 2017 deutlich bemerkbar gemacht“, erinnert sich Petra Neuber.

Gleichzeitig erlebten die beiden Ladner viel Bestätigung durch ihre Kunden: „Lasst Euch ja nicht unterkriegen, wir brauchen Euch!“, lauteten typische Ermutigungen. Als Reaktion darauf erhöhten sie die Zahl der Verkostungen sowie Veranstaltungen und verbesserten viele Kleinigkeiten, wie die Attraktivität der Café-Ecke.

Unterstützt vom Großhändler *Bodan* rüstete der *Biostadl* medial auf: Eine neu gestaltete Website und ein *Facebook*-Auftritt, den Petra Neuber seither fleißig mit Posts füttert. Das sei am Anfang gar nicht ihre Welt gewesen, berichtet sie, aber: „Es wirkt. Wir sehen seither junge Menschen aus der Umgebung im Laden, die vorher nie den Weg zu uns gefunden hätten.“

Diese Maßnahmen halfen, den Einbruch zu überwinden. „Kunden, die nur wenig gekauft haben, kommen nicht mehr“, berichtet Petra Neuber, „die bewusst Einkaufenden sind geblieben“ – und haben den *Biostadl* mit Gold belohnt.

Text: Leo Frühschütz

## Zahlen – Daten – Fakten

Inhaber: Petra Neuber und Helmut Fiebig

Adresse: Illasbergstraße 13, 87642 Halblech

Öffnungszeiten: montags bis freitags 8-18 Uhr, samstags 8-13 Uhr

2007: Gründung *Biostadl*

2011: Übernahme durch Petra Neuber

2016: Helmut Fiebig steigt ins Geschäft mit ein

Produkte: etwa 2.000

Anzahl Mitarbeiter: zwei Teilzeit-Kräfte

Großhändler: *Bodan*, *Rapunzel*, *Biogarten*

[www.berghofer-biostadl.de](http://www.berghofer-biostadl.de)

URL: <https://biohandel-online.de/Branche/das-geht-nur-mit-herzblut.html> / © bio verlag gmbh

Alle Rechte vorbehalten. (c) biohandel-online.de | bio verlag gmbh