



Das Team von Eurobahn grüsst aus einem Neigezug der SBB im Modellbahn-Center in Rohr bei Aarau.



Die Nachfrage sei bei Eurobahn trotz Lockdown grösser gewesen, als zunächst angenommen.

wurde nicht zuletzt deswegen gemacht, weil sich der Paketversand, der in Corona-Zeiten schon ab 100 Franken portofrei erfolgte, um gegen 500 Prozent erhöht habe, wie Hans Stoop erklärt, was zu einem entsprechenden Mehraufwand führte.

Wie der Hamwaa-Betreiber weiter betont, benötigte er die meiste Zeit für die Kundenberatung am Telefon und fürs Beantworten der vielen Mails. Viele der Anfragen beträfen «Problemchen» zu Reparaturen, Elektronik und Steuerung, die er dann mithilfe von WhatsApp oder Skype online rasch beheben könne, meint Stoop. Er hat eindeutig einen Trend zur Inbetriebnahme alter Sachen festgestellt. «Nur hilft das unserem Umsatz wenig, da es meistens nur Beratungsaufwand bedeutet», hält der Inhaber von Hamwaa Modellbahnen fest, der darauf hofft, dass die Kunden dies dann auch später bei Neanschaffungen quittieren und nicht nur bei den vermeintlichen Internetaktionen einkaufen würden.

### Kunden bieten ihre Hilfe an

«Kunden bestellen schon noch, aber wirklich nur das, was sie gerade brauchen», sagt Philippe Wenger von der Wemoba GmbH in Pieterlen in der Nähe von Biel (BE) zur ak-

tuellen Geschäftssituation. Er musste Einbussen von rund 50 Prozent in Kauf nehmen und hatte daher Kurzarbeit beantragt. Das Geschäft im Internet, mit dem die Wemoba schon seit 15 Jahren unterwegs ist und in das die Firma viel investiert hat, sei auch eher rückläufig. «Da die Kunden zum Teil in eine Kaufstarre gefallen sind», wie Wenger festgestellt hat. Der Betreiber der Wemoba GmbH hilft grundsätzlich gerne weiter und sieht in der jetzigen Situation auch positive Aspekte.

Wenn früher ein Kunde etwas gekauft habe und dies zu Hause nicht auf Anhieb funktioniert habe, sei er schimpfend in den Laden gekommen. Beim Ausprobieren dort habe es dann zumeist einwandfrei funktioniert. Jetzt würden sich Kunden mehr Zeit nehmen und es selbst unter Zuhilfenahme der Bedienungsanleitung mehrfach versuchen, bis die neue Lokomotive auf der Anlage laufe. «Dann kommt bei vielen der Aha-Effekt», betont Philippe Wenger, der schon viele Mails erhalten hat, in denen stand: «Hurra, ich habe es geschafft.» Wenger hat nach eigenen Angaben auch schon Anfragen von langjährigen Kunden erhalten, die sich erkundigten, ob sie behilflich sein könnten in der schwierigen Situation. «Das beeindruckt sehr», so der Betreiber der Wemoba GmbH, der dadurch fühlt, «dass wir wohl nicht alles falsch gemacht haben.»

### «Alle voneinander abhängig»

Philippe Wenger spricht auch noch das Thema Ersatzteilbeschaffung an. Wenn Kunden ihre Modelle, die zehn oder mehr

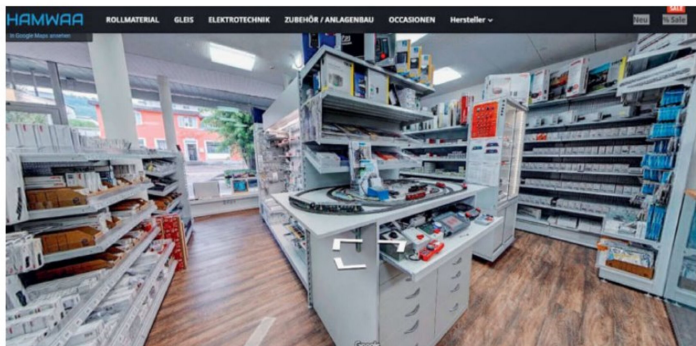


Foto: Hamwaa

Während des Lockdowns konnte die Kundschaft nur online einen Blick in den Shop von Hamwaa werfen.