

Neben den Kursen bietet Thomas Hess weitere Dienstleistungen an wie Digitalisierungen, Reparaturen von Lokomotiven und Wagen oder den Einbau von Innenbeleuchtungen. Er hat auch schon für einen Kunden ein Signal mit dem Stellpult verkabelt. Thomas Hess setzt alle Kundenwünsche um, die erfüllbar sind. Der Kundenberatung misst er grosse Bedeutung zu. Wenn er feststelle, dass sich jemand beraten lasse und dann doch anderswo einkaufe, suche er das Gespräch. Dies komme jedoch nur sehr selten vor. Treue Stammkunden berät er ebenso gerne wie Neueinsteiger. Oft beginnt es bei der Frage, welche Spurweite am geeignetesten sein könnte. Dazu findet sich im Laden gleich beim Eingang vor dem Tresen an einer Säule ein Holzbrett mit Gleismustern der gängigsten Spurweiten und Hersteller. Thomas Hess bezeichnet sich zwar als Spezialist für Gartenbahnen, doch führt er alle gängigen Spurweiten. Der zusätzliche Platz am neuen Standort hat eine Sortimentsausweitung ermöglicht, etwa in der kleinsten Spurweite Z und beim Zubehör mit Figuren und Häuserausätzten.



Die Begeisterung für Landschaftsgestaltung spiegelt sich im Sortiment an Häuserausätzten wider.

Wie sieht Thomas Hess die Zukunft der Modelleisenbahn, und was kann für deren Förderung getan werden? Seine Kundschaft kommt mit Schwerpunkt aus dem Raum Bern-Thun, aus dem Berner Oberland und aus dem Seeland. Rund zwei Drittel gehören zur Altersgruppe ab 50 Jahren. Einige sind bereits eingefleischte Modelleisenbahner. Doch gilt es auch, den Nachwuchs für das schöne Hobby zu begeistern. Modelleisenbahnvereine könnten hierzu beitragen. Diese erhalten für Grosseinkäufe bei Tho-

mas Hess Rabatt. Neueinsteiger liessen sich mit schön gestalteten Schaufenstern begeistern. Neben dem Schaufenster stellten Website und Onlineshop weitere Aushängeschilder dar. Für junge Leute gebe es heute mehr Freizeitmöglichkeiten als früher, die mit der Modelleisenbahn in Konkurrenz stünden. Eine Chance sieht Thomas Hess gerade in der Digitalisierung. Diese mache die Modelleisenbahn auch für Jüngere interessant, etwa wenn sie Züge über ihr Mobiltelefon steuern könnten. 

