

Studietur til Berlin 24.-27. august 2017 - Arnold Busck Kolding & Vejle

9 mand høj stod vi klar på Kolding Banegård torsdag kl. 6.58 for at tage toget til Berlin. 5 timer senere stod vi midt i Tysklands hovedstad. Indkvartering i et helt byhus med gårdhave, og så var vi klar til at udforske Berlins bogmekka.

Tyskland har fastprissystem og reduceret moms (7 %) på bøger, hvilket bl.a. er med til at holde liv i mange små specialboghandlere med hovedvægten lagt på bøgerne og kun få udvalgte kvalitetspapirvarer – fx notesbøger, gratulationskort, fyldepenne og eksklusivt gavepapir. Vi valgte at besøge et bredt udsnit af boghandlere – fra den store til de små, og dermed fravælge papirhandlere uden bøger.

Selvom Tyskland stadig har faste priser, oplever de stadig en stærk konkurrence fra nettet, bl.a. Amazon. De fysiske butikker konkurrerer med det 'bekvemme' i at sidder derhjemme og bestille bøger. Selvom de faste priser beskytter boghandlerne, giver de dem heller ikke mulighed for konkurrence. De må blive meget afhængige af deres 'faste' kunder.

Prisen er fast i 2 år, eller så længe titler er med i forlagets katalog. Der afholdes ikke udsalg, som vi kender det - bøger som ikke sælger, må nedsættes med max. 2 %. Årsretur inden for 6 måneder koster 10% på nettoprisen for butikken. Rabatordning ved indkøb af bøger: 37% på 1. bestilling, 38% på 2. og 39% på 3. bestilling.

Det var uden tvivl *Dussmann – das KulturKaufhaus*, der gjorde det største indtryk på os alle. Vi fik en meget fin rundvisning af adm. direktør Julia Claren. 5 etager, 7300 kvadratmeter. Åbent mandag-lørdag kl. 9-24! Ombygget for 2½ år siden. Grundtanken er at være "det 3. sted" folk opholder sig – hvor det 1. sted er jobbet, og det 2. sted er hjemmet. Derfor er arkitekturen og indretningen blevet åbnet op, og der er lagt vægt på masser af behagelige siddepladser. Hele bagvæggen er lavet om til en lodret have med grønne planter, rislende vand og en ægte ægyptisk sfinks i forgrunden. I underetagen finder man en hyggelig café. Der er ofte musik- og signeringsarrangementer. Balancen er at få kunderne til at opholde sig længe i *Dussmann*, men også at få dem til at købe noget, mens de er der. Butikkens indretning lægger i den grad op til udforskning og fordybelse – derfor er personalet ikke særlig opsøgende eller synlige. De har ikke ens firmatøj, og servicerer hovedsageligt kunderne på opfordring. Dog mange info-stationer, som folk selv opsøgte. *Dussmann* har i gennemsnit 3 mill. besøgende, hvoraf halvdelen er betalende kunder. Mon ikke sidstnævnte tal kunne være højere ved et mere opsøgende personale? De udsender ingen trykte kataloger, men har 12.000 abonnenter af deres nyhedsmail. Lækker facebookside, som deler alle aspekter fra kulturhuset, fra film og koncerter til nyheder, bøger, film og musik og andre begivenheder. Måske lidt for mange opslag om dagen.

Næste stop var *Taschens* flotte butik i det dyre shoppingkvarter. Her er det ikke kvadratmeterne, der imponerer, men derimod den stilfulde indretning med ægte italienske klinker på gulvet og en blanding af gamle gedigne reoler og moderne lyse hylder. Som at træde ind i et kunstgalleri. Lækkert, lyst og luftigt. Smuk Marvin E. Newman væg. Alle bøger er frontvendte - som malerier.

Butikchefen Heiko Sommer fortalte passioneret om butikkens historie, indretningen, kunderne og ikke mindst kundeservicen, som han lægger meget vægt på. Alle kunder bliver behandlet med et personligt nærvær og uden fordomme. Der bliver stillet krav til personalet om at være fagligt vidende, kulturelt veluddannede og dygtige sælgere. Vi fik flere fif med os hjem, bl.a. at det virker positivt på kunderne, hvis man har udvalgt en yndlingspassage og har lidt insiderviden om de bøger, man sælger.

Herefter fik turen til en mindre selvstændig boghandel, *Ocelot - not just another bookstore*, lige på kanten af det hippe Prenzlauerberg. Åbningstid fra 10.00-20.00. Butikschef Maria-Christina Piwowarski viste os rundt, og vi fik en god snak omkring vilkårene i en tysk boghandel. Gennem eget engagement og interesse har *Ocelot* et sortiment, der skiller sig ud - f.eks. kun litterære forfattere inden for krimigenren. De går ikke efter bestsellers, men egen intuition og oplevelse i bøgernes verden. Den forreste halvdel af butikken er indrettet som café med bl.a. kvalitetskaffe. Indretningen er rå og hyggelig med klassiske reoler blandet med rå mur og beton, samt "frithængende" hylde i vinduet. Lækker detalje med mavebælter med personlige anmeldelser af bøger. Kunderne har ubegrænset returret på bøger (med bon). *Ocelot* bruger Facebook og Instagram aktivt til boganmeldelser og arrangementer og har stor kundekontakt her.

Herudover besøgte vi en lang række mindre boghandlere, hvor vi kunne danne os et indtryk af mangfoldigheden af specialboghandlere. Fælles for dem alle var personalets manglende uopfordrede interesse for kunderne, og den store vægt lagt på at have mange titler om en speciel faggruppe (fx design, film, medicin) gerne præsenteret lidt rodet og uoverskueligt. Her er der plads til at nørde og fordybe sig og måske finde en perle i samlingen. Mange kroge med siddepladser og enkelte med tilhørende café. Ligesom *Dussmann* skaber butikkerne rammerne for det 3. sted. Mon det kan overføres til vores egne butikker uden at give køb på kundefokus?

Vi besøgte:

Herschel

- En hyggelig boghandel - lille og lidt kaotisk på den gode måde. Dog svært ved at se noget system i bøgerne, dårlig opdeling. Salgsborde OK, med virkede som om, der var presset for mange bøger ind på IKEA reolerne. Der var kun en salgsassistent i butikken, og ingen reaktion da vi kom ind, sad bag disken og kikkede ikke op i første omgang! Hall of Fame hænger øverst oppe over alle reolerne (god idé, vi har taget til os).

Mundo Azul

- Lille boghandel med speciale i børnebøger. Minder om en blanding af børneværelse og børneafdelingen i et bibliotek. Størstedelen af bøgerne er frontvendt. Meget gulvplads til leg og stor sofa, hvor man kan føle sig som barn igen.

Saint Georges

- Lille kaotisk butik. Hvor der er plads, er der bøger: på gulvet, over dørkarme, blandede stakke på alle borde og i mikrorum. Var svært at se et system i butikken, virkede som om at bøgerne blev sat ind hvor der lige var plads!!! Blanding af nye og brugte bøger, med et klart overtal af brugte bøger. Enkel skiltning med laminerede A4 ark, der stikker ud fra hylderne. Tilfældigt placerede sofaer og stole hvor folk sidder og læser. Tre fag med nye titler og resten brugte. Her går man på opdagelse, og det er der mange, der gør - der var mange kunder i butikken -det summede af liv!

Butikken lå i en mindre gade, hvor næsten hver anden eller tredje butik var en boghandler - spændende område.

Soda

- en hip boghandel med et enkelt og hvidt design. Meget lille butik med et stort gulvspejl for at skabe dybeeffekt. Smukke bøger på tysk og engelsk om kunsthits og om Berlin.

Pro QM

- en specialboghandel med bøger om arkitektur og design. Butikken fik en pris for 10 år siden for indretningen, men i dag virker den lidt slidt og rodet men dog med pæn kundegennemstrømning, mens vi var der.

Bûcherbogen Savignyplatz

- bøger om design, mode, kunst, arkitektur, film og musik. Indrettet smukt under hvælvingerne fra S-banens forhøjede spor.

Shakespeare & Sons

- In-sted med café og et lidt slid og brugt indtryk. Stort udvalg i brugte bøger - overvejende engelske titler. Dog aktuelle og nyhedstitler forrest i bogafdelingen. Mest unge mennesker, mens vi var der.

Som bonus besøgte vi *Bogtræet* (offentlig byttetereol), en nyåbnet brætspilsbutik, papirafd. i KaDeWe og universitetsbiblioteket (*Brdr. Grimm Center*).

Vi er blevet meget inspirerede af turen, og har fået nogle gode idéer med hjem. Vi er overraskede over antallet af små "uorganiserede" boghandlere, men ikke mindst hvor velbesøgt, de virker til at være. Da konkurrencesituationen er meget anderledes end herhjemme, drives boghandlerne med fokus på at kunderne skal kunne fordybe sig i bøgerne, og ikke blive "forstyrret" af butikkens medarbejdere. Det er kun hos Taschen, at man er opmærksomme på, at det også er vigtigt at være en dygtig bogsælger. For Berlins boghandlere er det vigtigste at skabe nogle kreative, spændende og inspirerende rammer for kunderne – at blive deres fortrukne 3. sted.

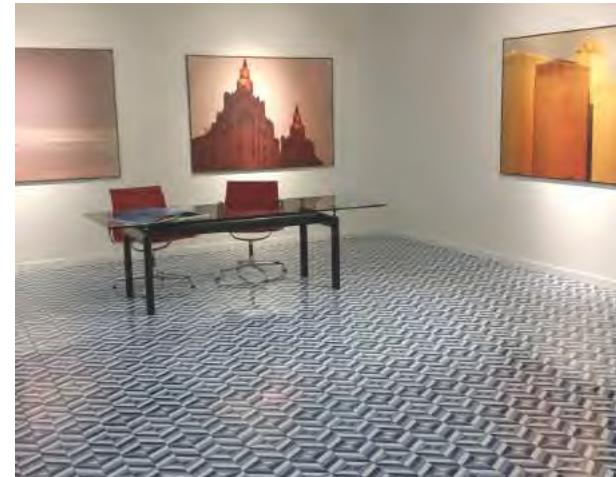
*"There are over 285 book shops in Berlin,
each one of them with their own beauty.
Some are small, some are bigger,
all of them are good."*
(iHeartBerlin.de)

Das KulturKaufhaus

DUSSMANN



TASCHEN







OCELOT - NOT JUST ANOTHER BOOKSTORE



SAINT GEORGES ENGLISH BOOKSHOP





SHAKESPEARE & SONS



SODA



BÜCHERBOGEN SAVIGNYPLATZ