



Beim „Chalet Dingler“ in Karlsruhe-Durlach machen zwei große Schaufenster Appetit auf mehr.



Gefragte Veranstaltungen: Die Whisky-Seminare sind regelmäßig ausgebucht.



Viel Raum für freies Rauchen: Bei Rolf Dingler finden auch Zigaretten-tastings statt. Fotos: nb

„Meine Kunden interessiert es nicht, ob sie den Whisky im Netz günstiger bekommen“

Das „Chalet Dingler“ in Karlsruhe-Durlach steht für Whisky und Zigarren

FACHHANDEL

KARLSRUHE (DTZ/esa). Rolf Dingler ist ein umtriebiger Mann: Neun Whisky-Seminare veranstaltete der Tabakfachhändler allein im zweiten Halbjahr 2012, bis Mitte dieses Jahres werden sieben folgen. Das schottische Lebenswasser und seine internationalen Verwandten ist die Berufung des 61-Jährigen. Vor 20 Jahren wäre das für den gebürtigen Freiburger kaum vorstellbar gewesen. Nach dem Abitur hatte er Volkswirtschaft studiert und darin promoviert, ging ins klassische Konsumgüter-Marketing und war schließlich selbständiger Marketingberater.

Neuorientierung nach einem Schicksalsschlag

Dann wurde sein Leben 1998 durch einen Schlaganfall komplett auf den Kopf gestellt. Seitdem ist eine Hälfte seines Körpers aktiver als die andere. „Das war ein echter Schicksalsschlag“, erinnert sich Dingler. Zwar wollte er seine Arbeit im Bereich Marketing fortsetzen, „aber die Industrie braucht leistungsfähige Menschen“, so die bittere Erkenntnis. Doch Resignation war bei ihm fehl am Platz. Mit dem eigenen Credo „ich möchte was tun, möchte mein Leben gestalten und nicht warten, bis etwas passiert“ organisierte er sich neu. Als Ziel hatte sich Rolf Dingler den Oberbegriff „Genussberatung“ auf die Fahne geschrieben. Zunächst absolvierte er über die IHK eine Ausbildung als Teesommelier beim Marktführer „Tee Geschwendner“ in Bonn. Da das Heißgetränk im süddeutschen Raum aber nicht ganz so populär ist wie im Norden, brachte ihn der befreundete Tabakhändler Reichenecker aus Grönstadt in der Pfalz auf ein anderes Genussprodukt: Whisky. „Das Thema gefiel mir auf Anhieb“, erzählt der Quereinsteiger: „Nachdem



Im Klimaraum lagern die Handgerollten.



Hier können sich die Kunden bei einer Zigarre und einem Gläschen Whisky entspannen.

ich in dem Geschäft eine Zeit lang mitgearbeitet hatte, stand für mich fest, dass ich in Zukunft Whisky und Zigarren verkaufen wollte.“ Die beiden Genussmittel würden allein schon deshalb gut zueinander passen, weil sie praktisch gleich alt seien, meint Dingler: „1492 berichtete Columbus über die Zigarre, 1494 wurde Whisky das erste Mal schriftlich erwähnt.“ Doch es ist vor allem die zielorientierte Beratung des Kunden, die ihn bis heute an seiner Arbeit fasziniert. Er liebt die Herausforderung, wenn beispielsweise eine Kundin nicht genau weiß, was sie ihrem Mann schenken soll. „Gemeinsam das Passende herauszuarbeiten, macht großen Spaß. Und die Menschen sind sehr dankbar, wenn man sich für sie und ihr Anliegen Zeit nimmt.“ So ist die Mundpropaganda eine der effektivsten Werbemaßnahmen beim „Chalet Dingler“. Selbstverständlich hat der Durlacher Händler auch eine eigene Webseite, allerdings ohne Internet-Shop. Trotzdem ist die Adresse www.chalet-dingler.de weit mehr als nur eine virtuelle Visitenkarte. Der Schwerpunkt liegt bei den zahlreichen Whisky- und Zigarren-Seminaren. Sehr beliebt sei auch der „After Work-Smoke“, der jeden ersten Donnerstag ab 18 Uhr im Laden stattfindet. Um bei den Seminaren regelmäßig 14 Gäste zu Tisch zu bitten, braucht man natürlich einen guten Gastropartner oder – wie bei Rolf

Dingler – viel Platz in den eigenen vier Wänden. Die Grundfläche seines Geschäftes schätzt der Inhaber auf 60 Quadratmeter, direkt am pittoresken Durlacher Marktplatz gelegen. Wie findet man so eine Adresse? „Reiner Zufall“, lacht der Whiskyfachmann: „Im Oktober 2009 saß ich im Straßencafé gegenüber und habe die Herbstsonne genossen. Von dort habe ich das Vermietungsschild entdeckt.“ Schnell war klar, dass die Räumlichkeiten, die Größe und die Lage genau seinen Vorstellungen entsprachen.

Ein Ort der Entspannung für Zigarren- und Whiskyfreunde

Allerdings gab es vorab noch einiges zu tun. 20 Jahre lang hatte der Besitzer ein Hosengeschäft geführt, danach richtete hier ein Friseur seinen Salon ein. „Es ist natürlich ein Altbau, mit einem betagten Fliesenboden und einem gut 30 Jahre alten Ofen. Aber alles funktioniert, und die Kunden fühlen sich wohl.“ So konnte das „Chalet Dingler“ nach der einen oder anderen Modernisierungsmaßnahme sowie dem Einbau des begehbaren Humidors Ende Januar 2010 eröffnet werden. Seitdem ist das Geschäft in der Amthausstraße 5 für viele Kunden auch ein Ort, um in Ruhe eine Zigarre zu rauchen, ein Gläschen Whisky zu verkosten oder ein „genusslastiges“ Gespräch zu führen. Dafür hat der Einzelhändler im hinteren Bereich extra eine



Rolf Dingler führt sein Geschäft mit Leidenschaft.

Sitzecke eingerichtet, die von einer antiken Standuhr, zwei weiteren Whiskyregalen und einer Anrichte eingerahmt wird. Darüber entdeckt man ein großformatiges Ölbild. „Dies ist einer meiner Vorfahren, geboren 1820. Irgendwie habe ich das Gefühl, wir sind wesenverwandt. Er hatte eine Gaststätte geerbt, die ich nach dem Tod meiner Eltern verkaufen musste“, erklärt Dingler. „Das Bild habe ich auch deshalb ausgewählt, weil er eine Tabatiere in der Hand hält.“ Die eigentlichen Zugpferde des Geschäftes sind freilich die Zigarren und die verschiedenen Whiskys. Dabei war sein Lehrmeister kein Geringerer als der Händler mit Begeisterung über das Produkt. Eine große Hilfe sei die Ermuri mit ihrer „World of Single Malt“ gewesen – „ich hatte das empfohlene Sortiment mit den Tasting Notes direkt übernommen“. Seitdem sind viele internationale Edeltropfen dazu gekommen: „Ich habe unter anderem amerikanische und irische Whiskys sowie japanischen und deutschen Whisky.“ Ergänzt wird das Spirituosensortiment durch eine gute Rumausswahl. Eines der Highlights im Regal ist die Dingler-Einzelfassabfüllung – ein „Laphroaig“-Whisky von 1998. Auf die Frage, wie man das als deutscher Händler bewerkstelligt, antwortet Rolf Dingler: „Man sucht sich einen unabhängigen Abfüller, der den ausgewählten Whisky in der nackten Flasche verkauft und nach den Vorstellungen des Kunden etikettieren kann.“ Der einzige Nachteil bei Einzelfassabfüllungen sei der, dass die Menge logischerweise begrenzt ist: „Und dann muss ich mich auf die Suche nach einem anderen Fass begeben.“ So ist der Tabakhändler auch bei den Fans des gälischen Lebenswassers bekannt geworden. Hier hat sich sein Einzugsgebiet mittlerweile bis nach Pforzheim, Stuttgart und in die Pfalz erweitert. Durch die Fokussierung auf die beiden Genussmittel sei der Neuanfang in Durlach „relativ leicht“ gewesen. „Die Zigarrenraucher in der Umgebung

müssen nicht mehr in die Karlsruhe City fahren.“ Zumal dort seit längerem eine Großbaustelle den Innenstadverkehr massiv ausbremst. „Bis zur Fertigstellung werden noch ein paar Jahre vergehen“, meint Dingler und ergänzt mit einem Augenzwinkern: „Zu meinem Glück.“ Dass der Einstieg mit der Handgerollten so gut funktioniert, habe er abermals der Ermuri zu verdanken, deren gute Beratung beim Sortimentsaufbau er hervorhebt. Betritt man das Fachgeschäft mit den beiden großen Schaufenstern, so fällt einem rechter Hand sofort das Herzstück des „braunen Goldes“ ins Auge, ein etwa fünf Quadratmeter großer Klimaraum. „Den habe ich von einem Schreiner bauen lassen“, sagt Rolf Dingler und zieht vielsagend die Augenbrauen hoch: Heute weiß er, dass sich nicht jeder Schreiner mit dem Bau von begehbaren Humidoren auskennt. „Er meinte, er kann so was. Aber die Scheiben diffundieren so stark, dass es im Sommer da drin viel zu warm ist.“ Quer durch alle Provenienzen ist das Dinglersche Zigarrenangebot groß, wobei die Bestseller von Kuba stammen, gefolgt von den Longfillern der Dominikanischen Republik. Allgemein seien die Dreiersets als Mitbringsel besonders beliebt. Auf die Frage nach Mitarbeitern antwortet der Händler lachend: „Ich hatte mal eine Hausfrau als Aushilfe, die war absolut gegen Alkohol und Tabak – das hat natürlich nicht funktioniert!“ Deshalb mache er das meiste momentan in Eigenregie, werde aber manchmal von einem Studenten unterstützt, den er als „Volltreffer“ bezeichnet: „Er ist Whisky-Fan, hat sehr viel Ahnung von der Materie, kennt sich bei den Zigarren aus und raucht auch noch Pfeife.“ Die sucht man im „Chalet Dingler“ übrigens vergeblich: „Ich habe dazu einfach keinen Bezug.“ Trotzdem kann er jedem Kunden weiterhelfen, der nach Bruyèrestücken fragt; er schickt ihn einfach ins Weingeschäft nebenan: „Mein Kollege ist Pfeifenraucher und hat im Laden ein größeres Sortiment. Dafür führt er keine Zigarren. Wir ergänzen uns also wunderbar.“ Wovon er sich langfristig trennen will,

ist die Zigarette. Das Produkt bezeichnet er als „schwierige Kategorie“, weil man regelmäßig „Altware“ im Regal stehen habe, sobald wieder mal die Steuerschraube hochgedreht werde: „Wenn noch der alte Preis auf der Banderole steht, wissen die Kunden sofort: das ist Altware.“ Hinzu kommt, dass sich in der Nachbarschaft drei einfache Tabakläden befinden und er die Zigarettenraucher nicht als seine vorrangige Zielgruppe bezeichnet. Zeitschriften gehörten auch nicht zu seinem Portfolio, dafür sei ein Regal mit Whisky-Fachbüchern geplant. „Meine Kunden erwarten das“, sagt Dingler, zögert aber noch als echter Marketingmann: „Wenn man Neues angehen will, muss man vorher viel recherchieren, um die Gesetzmäßigkeiten des Marktes zu erforschen.“

Bei den Seminaren ist Teamarbeit angesagt

Manchmal bringt auch Teamarbeit einen passionierten Einzelkämpfer weiter, etwa bei den Seminaren. „Das sind immer richtige Events, mit schottischem Eintopf, Käse, Kaffee und Action“, schwärmt Rolf Dingler. „Dann hilft der Student, meine Frau und der jeweilige Referent mit – anders geht das nicht.“ Für den Fachhändler sind solche Veranstaltungen der ideale Weg, um stetig seinen Kundenkreis zu vergrößern: „Zu den Seminaren bringen Kunden oft Freunde und Bekannte mit – das ist eine gute Werbung.“ Außerdem verstärkte der persönliche Kontakt außerhalb eines Verkaufsgesprächs die Kundenbindung: „Die Nachfrage ist so groß, dass meine Seminare immer schnell ausgebucht sind.“ Allerdings müsse man immer einkalkulieren, dass frühe Buchungen auch storniert werden können. Ansonsten seien seine Whiskykunden treu, sagt Dingler. Bei einem Gespräch über Destillieren, über Abfüllungen und Aromen würde ein guter Kontakt entstehen. Doch wie ist sein Verhältnis zum Internet, wo Whisky oft günstiger angeboten wird als im Laden? „Die Preistransparenz ist natürlich gigantisch“, gibt der Einzelhändler zu. In seinem Geschäft würden manchmal junge Burschen ihre Smartphones zücken und Flaschen abfotografieren. „Aber: genau genommen hat man überall Wettbewerber.“ Abgesehen vom brutalen Preiskampf würde der interessierte Kunde im Internet auch noch viel mehr Hintergrundinfos finden – „es gibt Händler, die mit Beschreibungen ihrer Whiskys ganze Seiten füllen“, erklärt Rolf Dingler. Aber im „Chalet Dingler“ habe man einen ganz anderen Zugang zum Produkt: „Meine Kunden können daran riechen, dürfen probieren und bekommen eine persönliche Beratung – das ist ein unschlagbarer Vorteil.“ Das Resultat ist mehr als zufriedenstellend: „Meine Kunden interessiert es nicht, ob sie den Whisky im Netz vier Euro günstiger bekommen.“

Auf einen Blick

Name: Chalet Dingler
Ort: Karlsruhe-Durlach
Lage: 1 a, Amthausstr. 5
Inhaber: Rolf Dingler
Personelle Besetzung: Inhaber
Verkaufsfläche: 60 qm (inkl. Büro & Lager)
Sortiment: Tabakwaren, Spirituosen, RBA
Besonderheiten: Begehrter Humidor, großes Whiskysortiment, regelmäßige Whiskyseminare
Warenbezug: Ermuri und direkt
Kundenverhältnis: 90 % Stammkunden, 10 % Laufkunden
Öffnungszeiten: 10.00 bis 19.00 Uhr, Sa. 10.00 bis 16.00 Uhr