

Partner für Tierfreunde

Vor 30 Jahren kaufte man Tierfutter im Supermarkt nebenan. Torsten Toeller glaubte an den Fachhandel und eröffnete den ersten «Fressnapf»-Markt.

Vor 30 Jahren hat Torsten Toeller den ersten «Fressnapf»-Markt in Erkelenz eröffnet. Heute existieren mehr als 1600 Geschäfte. Auch international ist das Konzept erfolgreich. Fressnapf Friends sprach mit dem Fressnapf-Gründer über Tierliebe, seinen Erfolg und die Stärken des Geschäfts vor Ort.

Torsten, damals gab es nichts Vergleichbares in Deutschland. Was machte dich so sicher, dass ein Grossmarkt für Haustierbedarf gut angenommen werden würde?

Vor etwas mehr als 30 Jahren tourte ich durch die USA, um für meinen damaligen Chef Handelstrends aufzuspüren. Neben vielen neuen Fachmarktkonzepten sah ich riesige Fachmärkte für Tierbedarf. Das hat mich sofort begeistert! Denn Tiernahrung gab es bei uns ja fast ausschliesslich im Supermarkt, Zubehör in kleinen Zoogeschäften. Mir war klar: Das musste einfach funktionieren! Eine grosse Sortimentsauswahl, günstige Preise und kompetente Beratung an gut frequentierten Standorten. Fand mein Chef nicht, also hab ich mit nur 24 Jahren und als «junger Wilder» gekündigt und mit ein bisschen Startkapital meiner Eltern in Erkelenz den ersten «Fressnapf» aufgemacht. Das Abenteuer hat mich fast in den Ruin getrieben. Aber hey, ich bin ja ein kleiner Terrier. (lacht) Also hab ich meinen geliebten BMW verkauft, das Sortiment verdoppelt, die Preise gesenkt und aggressiv Werbung gemacht – plötzlich kamen mehr und mehr Kunden und haben erkannt, dass der Fachhandel mehr zu bieten hat als der Supermarkt nebenan. Heute wie damals machen ein tolles Sortiment, günstige Preise und eine gute persönliche Beratung den Unterschied aus.

Hatte dein Erfolg ausschliesslich kaufmännische Gründe, oder spielte nicht auch eine Rolle, dass du selbst Tierfreund bist?

Ohne die Liebe zu Tieren wäre der Job doch so gar nicht möglich. Ich bin mir bewusst, dass ich mit Fressnapf eine sehr emotionale Nische besetzt habe. Die Leute machen keine Kompromisse, wenn es um das Wohlergehen ihrer Tiere geht. Da geht es den Kunden nicht anders als mir oder den vielen, vielen Fressnapf-Mitarbeitern. Wir möchten der beste Partner für alle Tierliebhaber und ihre Tiere sein und alle Bedürfnisse unserer Kunden erfüllen – frei nach unserer Mission: «Wir geben alles dafür, das Zusammenleben von Mensch und Tier einfacher, besser und glücklicher zu machen.» Natürlich müssen wir damit auch Geld verdienen. Sonst könnten wir Fressnapf nicht weiterentwickeln, nicht weiterwachsen und immer neue Arbeitsplätze schaffen – aber auch Gutes tun und den Tierschutz unterstützen.

Lebst du auch selbst mit Haustieren?

Ich bin mit Hunden aufgewachsen. Insofern sind sie mir besonders nahe, und das hat sich bis heute nicht geändert. Meine Frau und ich haben immer wieder Hunde aus Tötungsstationen gerettet – heute leben die beiden kleinen Mischlinge Sunny und Isar bei uns in der Familie. Zwei tolle Tiere, die nun ihren zweiten Frühling erleben dürfen und der gesamten Familie viel Spass machen. Allerdings kann ich die beiden, anders als viele unserer Mitarbeiter in der Unternehmenszentrale in Krefeld, nur selten mit ins Büro bringen, weil meine Zeit streng getaktet ist und ich viele Dienstreisen unternehmen muss. Dabei ist es schön zu sehen, dass in Krefeld jeden Tag über 100 Hunde von Mitarbeitern auf dem Campus sind und für ein tolles Betriebsklima und viel Spass neben der Arbeit sorgen.

Wenn du ein Tier sein könntest, welches wäre es? Und warum?

Nach der Liebeserklärung an die Hunde könnte man die Antwort fast erahnen. Vor allem weil es so viele Parallelen zum menschlichen Verhalten gibt – gerade im Büro. Da gibt es die Alphatiere, die Rudelführer, die Kläffer, die Terrier und die ganz sanften Gemüter – Hunde sind vom Wesen so individuell wie wir, und das macht sie so besonders. Insofern könnte ich mir ein Hundeleben schon sehr gut vorstellen. Die Rasse sollen dann lieber meine Mitarbeiter und meine Frau bestimmen. (lacht) Aber: Auch die Eule ist spannend. Eulen sind extrem intelligent, beobachten mit wachem Blick alles um sie herum. Sie werden niemals hektisch, treffen Entscheidungen wohldurchdacht. Eigenschaften, die sich sicher so mancher von uns wünscht. Abgesehen davon sind sie nachtaktiv – auch das passt sehr gut zu mir.

Hunde und Katzen sind heute nicht einfach nur Tiere, sie sind Familienmitglieder. Was können sie uns geben?

Tiere sind heute unsere Freunde, für manchen Menschen sogar wie Partner oder Kinder. Assistenzhunde, etwa vom tollen Verein VITA, können Menschen mit Behinderungen helfen, blinde Menschen führen. Andere retten als Spürnasen Menschenleben. Aus diesem Grund engagieren wir uns als Unternehmen gemeinsam mit unseren Kunden im Rahmen der Initiative «Tierisch engagiert» auf vielfältige Weise für den Tierschutz und das Zusammenleben von Mensch und Tier. Das ist uns eine Herzensangelegenheit, denn nicht allen Tieren geht es so gut wie unseren eigenen. Hier übernehmen wir Verantwortung und unsere Kunden ziehen mit uns an einem Strang. Dafür bin ich sehr dankbar.

Worauf kommt es dir bei Fressnapf-Produkten an?

Wir führen alles, was Spass macht und nützlich ist, aber es darf niemals dem Tier schaden. Wir arbeiten seit über 20 Jahren eng mit dem Deutschen Tierschutzbund, der Tierärztlichen Vereinigung für Tierschutz (TVT) oder dem Bundesverband für fachgerechten Natur-, Tier- und Artenschutz (BNA) zusammen – ausserdem beschäftigen wir als einziges Unternehmen der Branche ein eigenes Tierärzte-Team. Der Input dieser Institutionen ist für uns extrem wichtig und wertvoll.

Ob blinkende Halsbänder oder Trinkbrunnen für Katzen: Das Sortiment im Haustierbereich hat sich in den letzten 30 Jahren stark verändert. Wie spürst du Trends auf?

Wir stellen fest, dass die Bedürfnisse der Kunden immer individueller werden. Wir beobachten genau – und hören zu. Als Marktführer sichten wir den Markt für Tierbedarf weltweit nach Trends und Innovationen. Wir schauen aber auch auf den Humanbereich. Viele Trends kommen von dort und werden später auf den Tierbereich übertragen.

Was denkst du, wie die Fressnapf-Märkte der Zukunft aussehen?

Ich glaube fest daran, dass der Fressnapf-Markt vor Ort weiterhin seine Daseinsberechtigung haben wird. Eben weil die Menschen das persönliche Erlebnis und die persönliche Beratung von kompetenten Mitarbeitern schätzen. In einer immer digitaler werdenden Welt werden die Begegnung zwischen Menschen und die persönliche Beratung immer wichtiger.

Was braucht man, um als Unternehmer erfolgreich zu sein?

Zuallererst bedarf es einer Vision, die für Menschen und Kunden relevant ist. Dann Beharrlichkeit, Mut, Fleiss, die Fähigkeit, Menschen zu begeistern und mitzunehmen. Bei Fressnapf sind das unsere Mitarbeiter, aber auch unsere Franchisepartner. Es ist wichtig, Mitarbeiter zu entwickeln. Die Menschen, die für Fressnapf arbeiten, sollten keine Jasager sein, sondern Leute mit eigenen Ideen. Weil ich nicht alles kann, hole ich mir Menschen ins Team, die können, was mir fehlt. Für mich hat ein guter Mitarbeiter kein Mitspracherecht – er hat sogar eine Mitsprachepflicht.

Was motiviert dich am meisten?

Der gemeinsame Erfolg mit unseren vielen Mitarbeitern, mit denen wir täglich neue Kunden gewinnen. Mit unserer Vision «Happier Pets. Happier People.» machen wir unsere Gesellschaft etwas besser. So fahre ich fast jeden Tag mit Freude und Spass in mein Büro. Oder eben auch in unsere Märkte, um dort gemeinsam mit den Teams das Angebot und den Service für unsere Kunden konsequent auszubauen.

Könntest du dir ein Leben ohne Arbeit vorstellen?

Heute, nach 30 Jahren Fressnapf und im Alter von 53 Jahren, wäre es schon schön, etwas weniger zu arbeiten und mehr Zeit für die Familie zu haben. Geplant hatte ich das schon öfter, aber gelungen ist es mir bisher nicht – Fressnapf ist halt mein «Baby». (lacht)

Wie entspannst du dich am besten?

Freizeit ist ein kostbares Gut. Daher gehört diese auch in allererster Linie meiner Familie. Ob Ausflüge, gemeinsame Urlaube oder eine gemütliche und ausgiebige Runde mit den Hunden. Ausserdem möchte ich gerne mehr von der Welt entdecken und mal eine richtig schöne Fernreise unternehmen.

Letzte Frage: Liest du Fressnapf Friends?

Selbstverständlich! Wenn ich wissen möchte, was unsere Kunden beschäftigt, dann muss ich auf dem Laufenden sein. Und unser Magazin zu lesen, ist ja eine Aufgabe, die obendrein richtig Spass macht.