



Service- und Erlebniskaufhaus Nagold

„Stadt ist, wo die schönen Geschäfte sind!“

(Hansmartin Decker-Hauff, anlässlich seines Festvortrages beim Stadtjubiläum 1200 Jahre Nagold 1986)

Eine Stadt der Zukunft braucht klare Regeln für den Auftritt ihrer Innenstadtgeschäfte in einem hochwertigen Umfeld – wie ein Einkaufszentrum. Ziel ist das Service- und Erlebniskaufhaus Innenstadt.

Nagolder City-Commitment

in der Fassung vom 9. Dezember 2009

Am 04.10.2005 hat der Gemeinderat der Stadt Nagold erstmals *Regelungen für die Nagolder Mitte* im Sinne eines Nagolder City-Commitments verabschiedet. In Kooperation zwischen Gewerbeverein, City-Verein und Wirtschaftsförderung wurde das Nagolder City-Commitment am 20. März 2007 neu verfasst und durch Beschluss des Gemeinderates am 17.04.2007 in Kraft gesetzt. Nach einer Entscheidung des Verwaltungsgerichtshofes Mannheim vom 19.11.2009 zur bisherigen Beteiligung der Stadt Nagold an der Umsetzung des City-Commitments wurde eine Anpassung einzelner Passagen notwendig. Die vorliegende Fassung vom 9. Dezember 2009 wurde am 15.12.2009 vom Nagolder Gemeinderat beschlossen.

Das Nagolder City-Commitment

Begriffserklärung:

City beschreibt den Innenbereich der Stadt, das eigentliche, meist auch historisch geprägte, Zentrum. Die City grenzt sich somit räumlich ab und wird für Nagold in der beiliegenden Anlage 1 definiert.

Commitment bedeutet wörtlich übersetzt die Einstellung, dass man eine besondere Verpflichtung für ein Anliegen hat. Es bezeichnet das Ausmaß, in dem sich eine Person mit einer bestimmten Sache oder Organisation identifiziert.

City-Commitment bedeutet wörtlich übersetzt *Innenstadt- oder Zentrums-Verpflichtung*, woraus sich die besondere Position und die Aufgaben von Handel und Gewerbe in einer Innenstadt verdeutlichen lassen. Eine **Zentrums-Verpflichtung** verknüpft das Selbstverständnis von Handel, Dienstleistung, Freien Berufen und Gastgewerbe mit den klar formulierten Vorstellungen der Stadt hinsichtlich Erscheinungsbild und Kundenservice im Kaufhaus Innenstadt. Die sich in der Innenstadt stellenden Herausforderungen werden im Nagolder City-Commitment im Sinne einer Zielvereinbarung gebündelt.

Die gemeinsamen Ziele und wesentlichen Bausteine des Nagolder City-Commitments sind:

1. Einheitliche, kundenfreundliche Kernöffnungszeiten, kommunizierte Geschäftszeiten
2. Attraktiver Auftritt der Ladengeschäfte, Geschäftsräume und Gastlokale sowie kundenorientierte Servicequalität der Angebote und Leistungen (Zertifizierung Nagolder Service-Siegel)
3. Freundliches und gepflegtes Erscheinungsbild von öffentlichem Raum und privaten Flächen (Umsetzung Gestaltungsleitfaden)
4. Verbindliche Teilnahme an gemeinschaftlichen Marketingmaßnahmen zur Gewinnung und langfristigen Bindung von Kunden aus dem Nagolder Umland

Um diese Ziele zu erreichen, haben der Gewerbeverein Nagold, die Stadt Nagold und der City-Verein für die Bausteine (Säulen) des City-Commitments folgende inhaltliche Anforderungen definiert:

1. Einheitliche, kundenfreundliche Kernöffnungszeiten, kommunizierte Geschäftszeiten

Dieser Baustein betrifft maßgeblich die Akteursgruppe des innerstädtischen Einzelhandels. In einheitlichen und entsprechend kommunizierten Öffnungszeiten spiegelt sich ein hohes Maß an Kundenorientierung wieder. Verlässliche Kernöffnungszeiten garantieren eine nachhaltige Kundenfrequenz und sind entscheidender Faktor eines aussagekräftigen gemeinsamen Auftritts als Service- und Erlebniskaufhaus. Für einige Teile des Dienstleistungssektors, für die Freien Berufe und das Gastgewerbe sind die Anforderungen dieses Bausteins vor allem hinsichtlich einer klaren Kommunikation der Dienstleistungen (Angebote) und Geschäftszeiten (Sprechzeiten) zu bewerten, sofern diese Voraussetzungen nicht in entsprechendem Umfang im Rahmen von Baustein 2 zu erfüllen sind.

Als einheitliche, kundenfreundliche Kernöffnungszeiten von Einzelhandelsgeschäften und betroffenen Dienstleistungsunternehmen werden als Mindestanforderung definiert:

a) Montag bis Freitag: Öffnung ohne Mittagspause und bis mindestens 19.00 Uhr

b) Samstag: Öffnung ohne Mittagspause und bis mindestens 18.00 Uhr

Die Erfüllung dieser Vorgaben ist eine wichtige Grundvoraussetzung für die Inanspruchnahme weiterer Leistungen des City-Vereins Nagold. Eine Übererfüllung der Mindestanforderungen (bspw. Ladenöffnung bis 20.00 Uhr) ist ausdrücklich erwünscht und wird vom City-Verein positiv bewertet und unterstützt.

2. Attraktiver Auftritt der Ladengeschäfte, Geschäftsräume und Gastlokale sowie kundenorientierte Servicequalität der Angebote und Leistungen (Zertifizierung)

Zu einem attraktiven Auftritt der Geschäfts- und Ladenlokale gehören u. a. die weitere Attraktivierung der Schaufenster und der Warenpräsentation, die Beleuchtung der Räumlichkeiten und der Schaufenster, vor allem aber die Qualität des Services beim Geschäftsbetrieb. Für die Teilgruppen des Handels und der Gastronomie sind die Kernpunkte dieser Voraussetzungen bereits in dem bewährten lokalen Zertifikat *Nagolder Service-Siegel* des Bürgerforums AK C enthalten (Anlage 2).

Der City-Verein Nagold strebt an, für die Teilgruppen Dienstleistung/Freie Berufe und Handwerk, erforderlichenfalls in Zusammenarbeit mit Partnern, ein eigenes Leistungszertifikat ausarbeiten und ebenfalls regelmäßige Zertifizierungen anzubieten. Eventuell vorhandene ähnliche Zertifikate von Verbänden oder entsprechend erfüllte DIN-ISO-Richtlinien werden anerkannt.

Voraussetzung für die Erfüllung dieses Commitment-Bausteins ist die Teilnahme an den i. d. R. alle zwei Jahre erfolgenden spezifischen Zertifizierungen. Der City-Verein Nagold bietet den Innenstadtakteuren zudem die Teilnahme an Seminaren und Fortbildungen zu den o. g. Themen an.

3. Freundliches und gepflegtes Erscheinungsbild von öffentlichem Raum und privaten Flächen

Die Atmosphäre des öffentlichen Raumes und eine hohe Aufenthaltsqualität gehören zu den wichtigsten Attributen unserer Innenstadt. Dem trägt das Beleuchtungskonzept der Stadt Nagold und vor allem der **Gestaltungsleitfaden für den öffentlichen Raum in der Nagolder Innenstadt** Rechnung (Anlage 3).

Die Umsetzung der Vorgaben und Anregungen des Gestaltungsleitfadens durch die Innenstadtakteure (insbesondere Gastgewerbe, Handel und Dienstleistung) sind Voraussetzung zur Erfüllung dieses Commitment-Bausteins. Die Vorgaben des Gestaltungsleitfadens sind insbesondere bei der Ausübung von Sondernutzung im öffentlichen Raum für Werbung, Warenauslage oder Außenbewirtschaftung zwingend einzuhalten. Bei der Umsetzung des Gestaltungsleitfadens bietet die Stadt Nagold den Innenstadtbetrieben eine kostenfreie Beratung durch die Mitarbeiter des Stadtplanungsamts an.

4. Verbindliche Teilnahme an gemeinschaftlichen Marketingmaßnahmen zur Gewinnung und langfristigen Bindung von Kunden aus dem Nagolder Umland

Dieser Baustein betrifft uneingeschränkt alle Teilgruppen der Innenstadtakteure und vereint die individuellen Angebote der Innenstadtbetriebe zu einem besonderen Markenzeichen für die Kunden und Besucher der Stadt. Im Vordergrund steht dabei ein einheitlicher Auftritt des Service- und Erlebniskaufhauses Innenstadt insbesondere im Nagolder Umland. Hierfür entwickelt, organisiert und koordiniert der City-Verein Nagold zeitgemäße gemeinschaftliche Marketingmaßnahmen, die zur Neukundengewinnung und Kundenbindung beitragen. Die Umsetzung kann durch die Schaffung exklusiver, auch IT-gestützter Marketingplattformen oder den Einsatz moderner Marketinginstrumente bzw. Printmedien erfolgen. Zur Erfüllung dieses Bausteins ist die verbindliche und kontinuierliche Teilnahme der einzelnen Innenstadtakteure an mindestens einer vom City-Verein angebotenen gemeinschaftlichen Marketingmaßnahme notwendig.

Die verbindliche Umsetzung des Nagolder City-Commitments ist für alle Innenstadtakteure (Handel, Dienstleistung, Freie Berufe, Gastgewerbe) notwendige Grundvoraussetzung für die Inanspruchnahme der Leistungen des City-Vereins Nagold. Die Commitment-Bausteine sind dabei nicht für alle der hier genannten Teilgruppen der Innenstadtakteure in identischem Ausmaß relevant. Der City-Verein kann deshalb die Erfüllung der Kriterien des City-Commitments entsprechend differenziert einfordern.

Umsetzung des City-Commitments durch individuelle schriftliche Vereinbarungen

Das Nagolder City-Commitment ist die verbindliche Grundlage für die Weiterentwicklung der Nagolder Innenstadt zu einem modernen Service- und Erlebniskaufhaus. Für die Erreichung dieses Zieles ist der City-Verein Nagold als treibende Kraft in Zusammenarbeit mit den Fachgruppen des Gewerbevereins und der Stadt Nagold tätig. Der City-Verein setzt bei seiner Arbeit auf den Einsatz verschiedener Instrumente eines modernen City-Managements.

Wesentliches Instrument zur Umsetzung des Nagolder City-Commitments ist für den City-Verein der Abschluss individueller schriftlicher Vereinbarungen mit den Innenstadtakteuren (Anlage 4). Im Rahmen dieser schriftlichen Vereinbarungen sichern die einzelnen Innenstadtbetriebe dem City-Verein die Erfüllung der Anforderungskriterien des City-Commitments zu. Im Gegenzug garantiert der City-Verein den Betrieben die Wahrnehmung besonderer Dienstleistungsaufgaben wie bspw. die Übernahme der Beantragung von Sondernutzung, die Durchführung von Projekten und Veranstaltungen sowie exklusive Marketingleistungen und Vergünstigungen im Rahmen eines Vorteilsprogramms.

Der Abschluss von schriftlichen Vereinbarungen zwischen den Betrieben und dem City-Verein ist die Geschäftsgrundlage für deren partnerschaftliche Zusammenarbeit im Interesse des Einzelhandelsstandorts Nagold und ein klares Bekenntnis zum Service- und Erlebniskaufhaus Innenstadt.

Anreizsystem des City-Vereins

Um ein zielorientiertes sowie nachhaltiges City-Management zu gewährleisten und die Attraktivität der Nagolder Innenstadt weiter zu fördern, bietet der City-Verein den am City-Commitment teilnehmenden Betrieben ein **Vorteilsprogramm** an. Dieses Programm enthält exklusive Angebote und Bonifikationen, wodurch den im Sinne des City-Commitments engagierten Innenstadtakteuren klar definierte Vorteile für ihren Betrieb entstehen.

Für die verschiedenen Akteursgruppen kann das Angebot vom City-Verein differenziert ausgestaltet werden und jeweils spezifische Leistungsmerkmale enthalten. In jedem Fall jedoch muss das Leistungsangebot des City-Vereins Gegenleistungen im Rahmen der Umsetzung der Bausteine des Nagolder City-Commitments einfordern.

Das Angebot des City-Vereins enthält zudem weitere Anreize für jene Betriebe und Geschäfte, die sich über das im City-Commitment geforderte Mindestmaß hinaus für das Service- und Erlebniskaufhaus Innenstadt engagieren.

Das Vorteilsprogramm des City-Vereins wird als Anlage 5 des Nagolder City-Commitments regelmäßig fortgeschrieben, um aktuellen Entwicklungen des modernen Stadtmarketings Rechnung zu tragen. Das Angebotsspektrum wird vom City-Verein Nagold öffentlich kommuniziert und beworben.

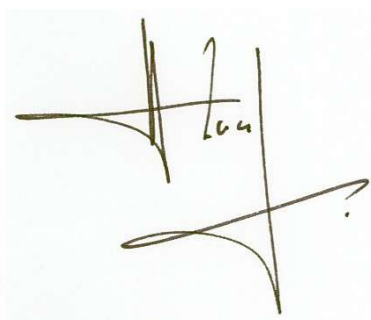
Beteiligung von Stadt Nagold und Gewerbeverein am Nagolder City-Commitment

Mit einem modernen strategischen City-Management trägt der City-Verein Nagold maßgeblich zur Attraktivitätssteigerung des Einzelhandelsstandortes Innenstadt bei. Hierfür ist das Nagolder City-Commitment ein differenzierter Leitfaden, der alle Innenstadtakteure verbindlich in das Stadtmarketing integriert. Die Verpflichtungen der Betriebe gegenüber dem Service- und Erlebniskaufhaus Innenstadt werden mit den sich individuell bietenden Vorteilen aus der Arbeit des City-Vereins zielgerichtet verknüpft. Die Stadt Nagold und der Gewerbeverein Nagold unterstützen den durch das City-Commitment klar definierten Auftrag an den City-Verein und betrachten dessen Umsetzung als notwendige Basis für den jeweils eigenen Beitrag.

Nagold im Dezember 2009



Jürgen Großmann
Oberbürgermeister Stadt Nagold



Helmut Raaf
Vorsitzender Gewerbeverein/City-Verein Nagold