

PRAXISBEISPIEL: CONFISEUR BACHMANN AG, LUZERN

Wer wie die Confiserie Bachmann jeden Tag sechs Verkaufsstellen, Internetkunden und Wiederverkäufer aus einem Angebot von mehr als 400 Artikeln täglich immer pünktlich und zuverlässig versorgen will, der muss seine Hausaufgaben in der Organisation des Betriebs gründlich gemacht und entsprechende Unternehmensstrukturen haben. Alle Prozesse



Brotproduktion: Ein starkes Produkt ist das extrem weiche Pain Paillasse.

und Abläufe sollen immer auf einer möglichst breiten Basis stehen und weil sich so ein System der Eigenkontrolle ergibt, werden Fehler vermieden. Bei einem Betrieb, in dem täglich durchschnittlich 50 Bestellungen eintreffen von der kleinen Kongresstorte, der Fototorte mit individuellem Motiv, einem Apérobüffet für acht Personen, einer Hochzeitstorte oder einem großen Büffet für 18.000 Euro, ist dieses genau definierte System der Aufnahme, Weitergabe und letztlich Schlussüberprüfung absolut notwendig.

Die Bestellung einer Fototorte z. B. erfolgt über das Internet mit zugeschicktem Digitalfoto oder wird im Beratungsgespräch zwischen Kunde und Verkäuferin aufgegeben. Die Mitteilung, welche Basistorte gewählt wurde, welche Verzierung, welche Extras besprochen wurden, wird über den Server verteilt auf die Stellen, die von der Bestellung wissen müssen. Das sind die Produktion, die Dekorabteilung und auch der Laden, der informiert wird, wann welche Torte für wen abholbereit in der Filiale eingetroffen ist.

Die Firmenkommunikation erfolgt intern über ein Ablagesystem. Jeder

Auftrag, jede Information, jedes wichtige oder informative Dokument wird direkt kopiert und in die entsprechenden Ablagekörbchen für jeden Mitarbeiter gelegt. Die sind angehalten, zweimal am Tag nachzuschauen, ob es für sie neue relevante Informationen gibt. Ein System, das sich bewährt hat.

Natürlich gibt es aber auch regelmäßige Team- und Führungskreissitzungen mit der Geschäftsführung und den Abteilungsleitern. Jede Woche gibt es ein Treffen mit den Filialleiterinnen. Wird ein neues Produkt eingeführt, so entscheidet das Team und erst, wenn der Verkauf eine neue Produktidee abgesegnet hat, gelangt die auch in den Verkauf.

Verkaufswege. In der Schweiz noch weitaus weniger verbreitet als in Deutschland ist das Backen im Laden. Hier geht Bachmann voran. Croissants beispielsweise werden heute überwiegend in den Läden abgebacken. „Wir achten darauf, dass die Öfen vernetzbar sind, denn so haben wir jederzeit den Überblick, was und wie gebacken wird.“ In den letzten Jahren wurden alle Läden nach und nach umgebaut und mit Ladenöfen ausgerüstet.

In der Filiale im Luzerner Bahnhof werden heute täglich an ca. 5.000 Kunden etwa 10.000 Verkaufseinheiten verkauft. Achtmal täglich wird aus der Produktion angeliefert. Acht online mit der Zentrale verbundene Kassen sorgen für eine reibungslose und schnelle Abfertigung. Insgesamt 30 Mitarbeiter kümmern sich um die Kunden, sieben Tage in der Woche. Die Abläufe und der Kundenweg wurden von der Geschäftsleitung mit viel Akribie selbst geplant.

Mit der Frische der Ware will man auch in Zukunft stärker



Canapés schmecken frisch besonders gut. Deshalb werden sie erst kurz vor der Auslieferung hergestellt.

punkten. Das Backen im Laden wird im Bahnhof speziell durch halbgebackene Ware in den Vordergrund gestellt. Dazu steht dort neben einem Heißluftofen, ein Etagenofen im Nostalgielook, der von zwei Seiten zu beschicken ist. So sieht der Kunde nur, wie die frischen Backwaren aus dem Ofen entnommen werden, aber nicht, wie der Ofen mit halbgebackenen Teiglingen aus der eigenen Produktion beschickt wird.

In allen Filialen sollen in Zukunft, wie schon heute im Bahnhof, Flachbildschirme einen Einblick in die handwerkliche Produktion geben und so beim Kunden zusätzliches Vertrauen schaffen. ■

ORGANISATION UND SORTIMENTSPLANUNG

- Genaue Definition von Arbeitsabläufen, wie zum Beispiel Bestellungen.
- Firmenkommunikation über ein Ablagesystem, das von den Mitarbeitern zweimal täglich eingesehen wird.
- Regelmäßige Team- und Führungskreissitzungen.
- Wöchentliche Treffen der Filialleiterinnen.
- Qualifizierte Datenerfassung mittels Kassen.
- Sortimentsplanung anhand von detaillierten Auswertungen.
- Produktion über den Tag hinweg.
- Achtmal täglich werden die Filialen beliefert.

Ein wichtiges Mittel zur

Datenerfassung: Moderne Kassen von Vectron, die zusätzlich mit Scannern ausgestattet sind, erfassen alle Verkaufsvorgänge mit Uhrzeit. So kann das Sortiment über den Tag hinweg geplant bzw. angeliefert werden.

