



## **Empfehlungen für Handbücher im Verkaufsbereich von Bäckereien**

Die hier aufgeführten Hinweise sind im Rahmen des vom MKULNV NRW geförderten Projektes „Reduktion der Lebensmittelabfälle bei Brot und Backwaren – Entwicklung eines Konzepts für Handel, Handwerk und Verbraucher“ entstanden. Im Rahmen des Projektes haben sich die innerbetriebliche Kommunikation und das Bestellwesen als wesentliche Stellschrauben zur Reduktion von Lebensmittelabfall heraus kristallisiert.

### **Allgemeines zu Handbüchern:**

Ein Handbuch sollte lediglich eine Verschriftlichung der grundsätzlichen Abläufe und Vorgaben sein. Es dient als Unterstützung im Alltag und sozusagen als „Notnagel“, wenn Probleme auftreten oder Unsicherheiten bestehen. Die Verinnerlichung dessen, was im Handbuch steht, muss darüber hinaus aber gelebte Praxis im Betrieb werden.

Daher kann eine Optimierung des Handbuchs gewissermaßen lediglich eine „Verschlimmbesserung“ sein – vielmehr ist ein optimal abgestimmtes Bestellwesen wichtig. Das Handbuch beeinflusst nicht eine Verbesserung des Bestellwesens, sondern hier werden lediglich die relevanten Aspekte zusammengefasst und entsprechend aufbereitet den MitarbeiterInnen kommuniziert. Es kommt darüber hinaus nicht ausschließlich auf das geschriebene Wort an, sondern darauf, was hiervon in den Köpfen der VerkäuferInnen hängen bleibt und umgesetzt wird. Diese Verinnerlichung kann aber natürlich durch ein gut strukturiertes und ansprechend gestaltetes Handbuch unterstützt werden.

Die hier notierten Aspekte sind lediglich Empfehlungen. Inwiefern diese umsetzbar oder utopisch sind, ist betriebsindividuell zu entscheiden.

Außerdem zeigen die formulierten Fragen, welche Grundlagen zur Erstellung eines Handbuchs sinnvoll zu beantworten sind.

Wir erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und betrachten uns auch nicht als die besseren BäckerInnen oder FachverkäuferInnen! Durch unsere Beobachtungen in der Zusammenarbeit mit Bäckereien und daraus abgeleiteten allgemeingültigen Erkenntnisse möchten wir aber Hilfestellung bieten, um den Bäckereibetrieben die Reduktion von Lebensmittelabfällen zu ermöglichen. Hierbei stellt das Handbuch einen Baustein dar.



### Fragestellungen:

- Welchen Nutzen soll das Handbuch bringen? Wofür soll es eingesetzt werden?
- Welche Inhalte sind relevant? Wie können diese sinnvoll gegliedert werden?
- Wie kann eine Kommunikation an die VerkäuferInnen in der Weise erfolgen, dass sie motiviert werden, das Handbuch zu nutzen und es nicht als Last oder „von oben aufgedrückt“ empfinden?  
Wie kann das Handbuch eine tatsächliche Unterstützung im Alltag sein und so in der gelebten Praxis Anwendung finden?

### Empfehlungen:

- Übersichtlichkeit:
  - Inhaltsverzeichnis nutzen
  - Einheitlichkeit beim Layout und der Formatierung
  - Fortlaufende Seitennummerierung (hierdurch ist auch ein Verweis auf Seiten möglich)
- Handhabung und inhaltlicher Aufbau:
  - Eventuell mit Checklisten arbeiten, auf denen erledigte Dinge abgehakt werden können.
  - Zusammenfassung der wesentlichen Aspekte im Verkauf (und bei Bestellungen) am Anfang/Ende des Handbuchs notieren.
  - Vom Allgemeinen zum Speziellen: Erst die allgemeingültigen Vorgaben erklären und dann auf Spezialfälle und Details eingehen.
  - Komplexe Themen, die in mehreren Bereichen und somit an verschiedenen Stellen des Handbuchs relevant sind, an einer Stelle gebündelt erklären und im weiteren Verlauf hierauf verweisen.
  - Eventuell ein Glossar o.ä. mit Erklärungen zu Begrifflichkeiten anhängen.
  - Eventuell ist eine Untergliederung oder Zweiteilung des Handbuches sinnvoll: Ein Teil mit grundsätzlichen Dingen für neu einzuarbeitende Mitarbeiter (z.B. Firmenphilosophie, Grundsätze zum Verkauf etc.) und ein weiterführender Teil mit Informationen zur alltäglichen Praxis im Verkauf (z.B. Bestellwesen, Kundenansprache, Umgang mit Reklamationen etc.)



- Verständlichkeit
  - Keine langen Sätze schreiben, sondern kurz und knapp zusammenfassen. Eventuell mit fett gedruckten Schlagwörtern oder –sätzen arbeiten.
  - Graphiken, Fotos, Icons, Symbole oder Comics nutzen und Text so reduzieren → Anschaulichkeit und Auflockerung der oftmals „trockenen“ Thematik
  - Begrifflichkeiten (z.B. Bestelleinheiten) und Abläufe genau festlegen und erläutern (z.B. 14-tägig → in gerader oder ungerader KW).
  
- Mögliche Inhalte:
  - Grundsätze zum Verkauf (z.B Ziele des Verkaufens, Erscheinungsbild der VerkäuferInnen)
  - Umgang mit Ware (z.B. Hygiene, Abbacken von Teiglingen, Zubereitung von Snack-Produkten)
  - Warenpräsentation (z.B. A-/B-/C-Fläche, Preisschilder, Angebotsware)
  - Kundenansprache (z.B. Begrüßung, Zusatz-Verkäufe, Kundenbindung)
  - Umgang mit Reklamation (z.B. Erstattung des Kaufpreises, Entschuldigen beim Kunden)
  - Hygiene und Reinigung (z.B. Personalhygiene, Reinigungspläne und –rhythmen)
  - Ordnung am Arbeitsplatz (z.B. einheitliche Beschriftung von Ablagen und Regalen, Kühlkette, FiFo-Prinzip im Lager)
  - Bestellung
  - Vermeidung von Lebensmittelverlusten
  
- Länge:
  - So viel wie nötig, so wenig wie möglich.
  - Beachten Sie: Die Aufmerksamkeitsspanne beim Lesen eines Handbuchs nimmt von Seite zu Seite ab.
  - Als Nachschlagewerk sind aber sicherlich längere Handbücher (mit Registern o.ä.) realisierbar. → Maximale Seitenzahl variabel  
Bei einem Handbuch zur Verinnerlichung ist hingegen eine Reduktion auf die wesentlichen Kernbotschaften sinnvoll.  
→ Maximale Seitenzahl begrenzen (je nach Formatierung)