

GEMEINSAM MEHR ERREICHEN

Zufriedenheit und Anerkennung sind Schlüssel für eine erfolgreiche Abteilung. Doch wie erreicht man als Team die gesetzten Ziele und hat dabei Spaß an der Arbeit?

Geld und Sicherheit sind das erste, was sich jeder als Gegenleistung für die eigene Arbeitskraft wünscht. Direkt danach möchten die meisten zwei weitere Dinge: persönliche Zufriedenheit und beruflichen Erfolg. Bitte fragen Sie sich an dieser Stelle: Geht es Ihnen auch so? Falls ja: Dieser Wunsch ist zutiefst menschlich und ganz normal. Wir möchten von Natur aus friedlich, fröhlich und erfolgreich mit den anderen in unserem Team arbeiten. Falls nein, bitte fragen Sie sich: Wenn Sie das nicht möchten, was möchten Sie stattdessen? Weshalb arbeiten Sie täglich?

Es fehlt an so vielem

Dabei hat die Zusammenarbeit mit den anderen in unserem Team großen Einfluss auf Zufriedenheit und Erfolg. Gerade an der Käsetheke und im Lebensmittelhandel ist der Druck auf Teams hoch. Es gibt zu wenig Personal, zu viel Belastung für jeden Einzelnen, lange Arbeitszeiten, schmale Bezahlung. Unsere Systeme gehen in die Knie. Grund sind generell fehlende äußere Ressourcen. Hier ist ein einzelner Mitarbeiter hilflos. Es braucht grundsätzliche Verände-



Foto: AdobeStock.com/ Jacob Lund

rungen an vielen Stellen. Das ist nicht Thema dieses Beitrags.

Mut zur Verantwortung

Wir richten den Blick stattdessen auf Chancen und Möglichkeiten. Worauf habe ich selbst Einfluss? Woran kann ich als Mitarbeitende etwas ändern? Was kann ich selbst tun, um Zufriedenheit und Erfolg an meinem eigenen Arbeitsplatz zu fördern? Denn immer, wenn ich selbst zufriedener mit mir bin, strahlt das automa-

tisch auch auf alle anderen im Team ab. Wie machen es diejenigen, die trotz der Belastung dennoch erfolgreich und froh täglich ihre Arbeit an der Käsetheke verrichten? Wir haben Beispiele gefunden.

Miteinander sprechen

Die Antworten liegen oft im Kleinen und im Verborgenen. Es geht um organisatorische Dinge, die erfolgreiche, frohe Menschen in ihrer Arbeit mit dem köstlichen Käse regelmäßig nutzen, von Whatsapp-Gruppen über Kurzschulungen bis Feedbackbögen. Immer geht es dabei um ehrlichen, verbindlichen Austausch. Darunter verborgen liegt zumeist eine offene Einstellung. Diese reicht von Gastfreundschaft, Mut zur Eigenverantwortung bis hin zu Wertschätzung und Menschlichkeit. Es hilft, wenn man erst einmal grundsätzlich in wohlwollender Absicht auf die Kollegen, den Arbeitgeber und die Arbeit schaut. Denn alle sind auch nur Menschen und haben ihre eigenen inneren Themen.

christa krewel



Christa Krewel

Ist Kommunikationsberaterin, Emotionsmastercoach und zertifizierte Systemaufstellerin. Sie befasst sich mit Menschen, ihren Anliegen und Nachhaltigkeit. Mit der Foodbranche ist sie seit 30 Jahren vielfältig verbunden. Moderationen, Coachingarbeit, Fachbeiträge und PR-Beratung zählen zu ihrem Portfolio.

Verkäufer an der Bedienungstheke sollten, laut Michael Kugel, so auftreten, als sei der Kunde der Gast des Hauses.

Michael Kugel ist Trainer für Kommunikation. Er unterstützt den Handel und seine Mitarbeiter bei Teamarbeit. Seine Fachgebiete sind Käse und Wein. Beim European Cheese Center (ECC), Hannover, bietet er Teambuildings für Käsefachkräfte an. Er ist ausgebildeter Fromelier (ECC) und Vorsitzender des Fachverbands der unabhängigen Weinreferenten. Als gelernter Koch, Kellner und Barkeeper kennt er den Umgang mit Menschen aus langer Berufserfahrung persönlich. Er war Mitglied im Deutschen Knigge-Rat. Respektvollen, gepflegten und herzlichen Umgang mit Mitmenschen findet er wichtig. Sein Credo für Team-Erfolg lautet: Gastfreundschaft!

KÄSE-THEKE: Was hat Gastfreundschaft mit Teamarbeit an der Theke zu tun?

Michael Kugel: Wir Menschen sind soziale Wesen. Jeder kennt Gastfreundschaft aus dem privaten Bereich. Als Gastgeber kümmere ich mich gerne um andere. Wenn jeder diese Haltung von zu Hause an den Arbeitsplatz überträgt, verbessert das den Umgang mit den Kunden. Aber automatisch auch mit den Kollegen!

Wie erreichen Sie das mit den Teams?

Im ersten Teil besprechen wir, was Gastfreundschaft für jeden persönlich bedeutet. Was empfinde ich selbst als gut? Meist geht es erst einmal um Äußeres, um kreatives Essen und Trinken. Oder dass man sich nichts nachsagen lassen möchte, also um Ordnung und Sauberkeit. Wir sammeln alle Antworten.

Was kommt im zweiten Teil?

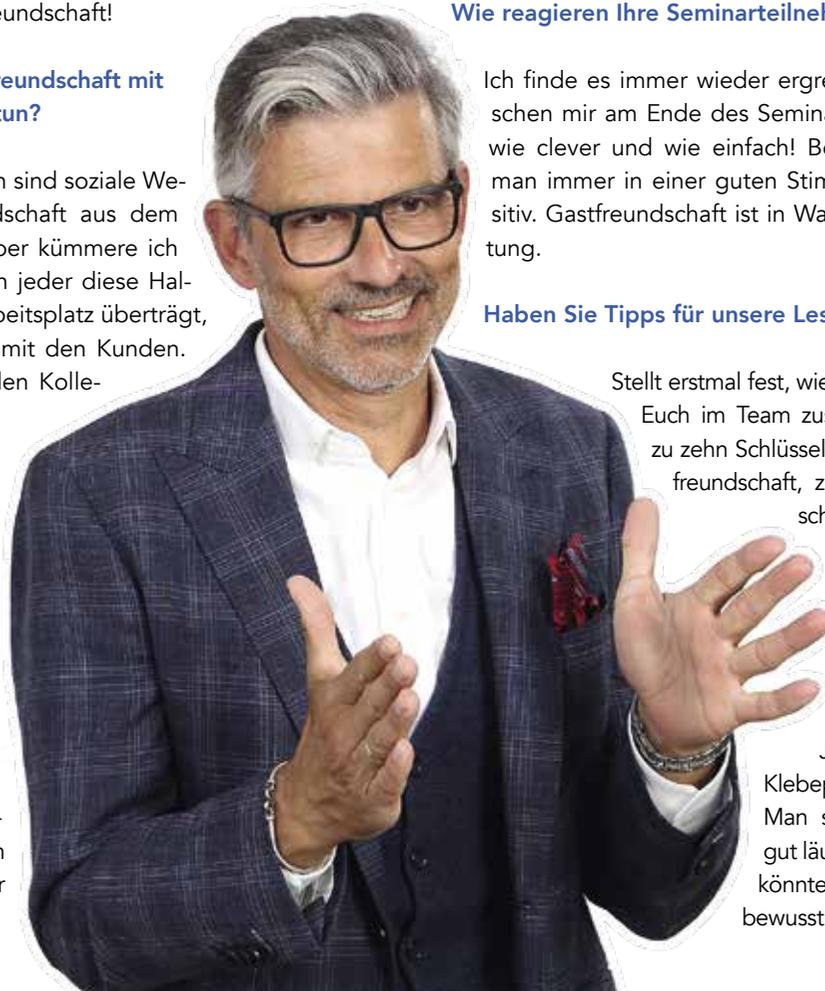
Dann geht es um Inneres. Wir fühlen uns in die Situation hinein. Dann, wenn die Gäste quasi durch die Haustüre hineinkommen. Dann geht es um Herzlichkeit, Aufmerksamkeit, Freude. Wir machen es uns selbst sichtbar und bewusst: Wie kommuniziere ich, wenn ich Gäste zu Hause habe? Das Beste ist: Jeder macht es auf ganz persönliche Weise. Dadurch kann man nichts falsch machen!

Wie reagieren Ihre Seminarteilnehmer?

Ich finde es immer wieder ergreifend, wenn die Menschen mir am Ende des Seminars sagen: wie logisch, wie clever und wie einfach! Bei Gastfreundschaft ist man immer in einer guten Stimmung und immer positiv. Gastfreundschaft ist in Wahrheit eine innere Haltung.

Haben Sie Tipps für unsere Leser?

Stellt erstmal fest, wie die Stimmung ist. Setzt Euch im Team zusammen. Formuliert bis zu zehn Schlüsselworte zum Thema Gastfreundschaft, zum Beispiel Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit, Stimmung, Erscheinungsbild, Kulanz, Sichtbarkeit, Kritikfähigkeit und so weiter. Macht ein Raster mit Schulnoten dahinter. Jeder bekommt zehn Klebepunkte zum Verteilen. Man sieht sofort, was schon gut läuft und wo es besser sein könnte. Daran kann man dann bewusst arbeiten. *christa krewel*



TEAMGEIST DURCH GASTFREUNDSCHAFT

KOMMUNIKATION IST DER SCHLÜSSEL



Wir haben drei käseverantwortliche Damen aus unterschiedlichen Handels-Herkünften zum Thema Teamarbeit befragt. Wie formt Ihr aus Euren Mitarbeitern ein Team? Was ist dabei wichtig? Was ist schwierig? Was wünscht Ihr Euch?

Die leidenschaftlichen Käseprofis haben uns offen aus ihrem Arbeitsalltag berichtet und Details hinter den Käsetheken-Kulissen beschrieben. Immer halten sie dabei ihren Blick auf das menschliche Miteinander, die Kommunikation und die Strukturen, die ihre Teams erfolgreich machen. Die Wertschätzung für die Menschen sowie der respekt- und vertrauensvolle Umgang mit dem Team strahlen überall deutlich durch.

Auch das Verhalten in heiklen Situationen wird mit viel Feingefühl angesprochen – zum Beispiel, wenn aus unterschiedlichen Gründen die Emotionen innerhalb des Teams hochkochen – jeder kennt solche Beispiele. Denn: „Es gibt keine Fehler, es gibt nur etwas zu lernen! Sprecht es laut aus, nehmt die Dinge in die Hand und wagt mehr Selbstverantwortung. Dann werdet Ihr gesehen und gehört. Das tut jedem Menschen gut. Dann läuft auch das Miteinander im Team viel besser.“ So in etwa lautet der gemeinsame Aufruf der herzlichen Ladies an alle, die in Teams an Theken arbeiten.

Wir wünschen viel Freude beim Lesen der persönlichen Geschichten der Damen aus dem KaDeWe, Berlin, von Edeka Mohr, Bonn sowie zuständig für die Globus-Märkte im Raum Hessen, Rhein-Main, Pfalz, Saarland und einem Teil von Baden-Württemberg.

**KaDeWe, Berlin
Martina Loeser**

„Ich beziehe alle aus meiner Abteilung intensiv mit ein. Jeder darf und soll seine eigene Meinung einbringen. Alle 14 Tage bieten wir ein freiwilliges Team-Meeting eine halbe Stunde vor der Arbeitszeit an. Ein offener Raum zum Austausch, in dem jeder mal einen neuen Käse oder seinen Lieblingskäse vorstellt. Dieser kann zum Beispiel Käse des Monats oder anderwei-

tig auf der Verkaufsfläche hervorgehoben werden. Auch bei unseren schönen Käseabenden beziehe ich viele Kollegen eng mit ein. Das stärkt die fachliche Kompetenz in der Beratung unserer Kunden. Meine Mitarbeiter fordern den regelmäßigen Austausch aktiv bei mir ein. Das macht ein gutes Team aus.

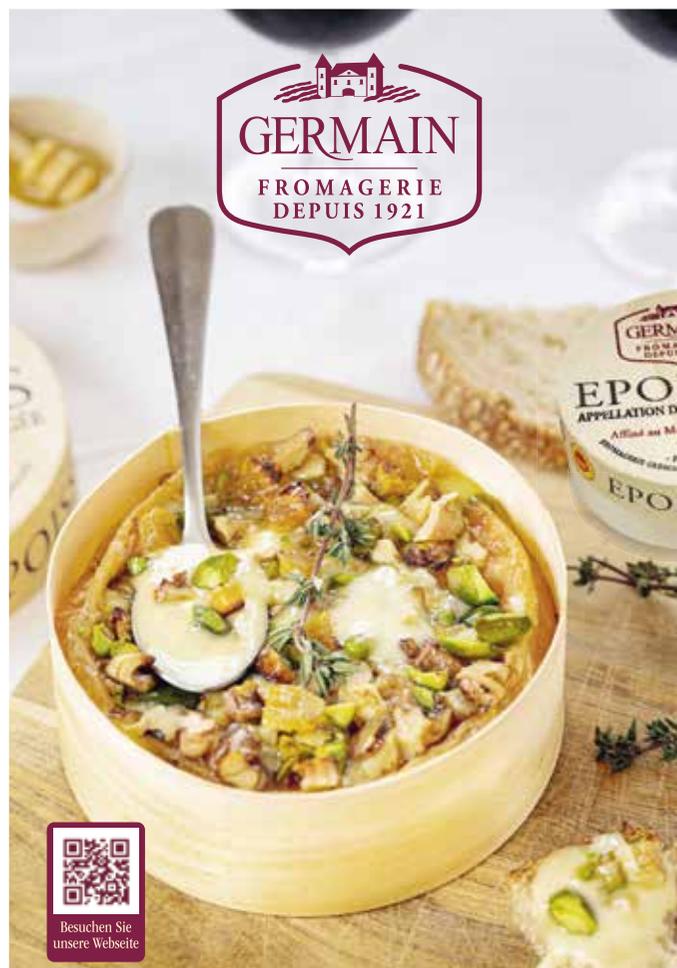
Habt Mut und Zutrauen!

Besonders wichtig finde ich als Führungskraft das Thema Mut. Den Mut, den Menschen im eigenen Team etwas zuzutrauen. Und andersherum den Mut der Mitarbeiter, sich selbst etwas zuzutrauen. Ich traue meinem Team unheimlich viel zu, da sind sehr viele tolle Ideen! Aus Fehlern lernt man nur. An der Theke

teilen wir die Verantwortlichkeiten: Jeweils eine Person ist für den Verkauf verantwortlich, eine für das Lager und eine für unseren Verzehrereich. Wir setzen uns dann zusammen und besprechen täglich, worauf heute der Fokus liegt. 900 internationale Käsesorten zu pflegen, zu kennen und zu verkaufen, erfordert viel Engagement und Wissen. Dafür haben wir einen klaren Ablaufplan, was wann gemacht wird.

Behandle die anderen, wie Du selbst behandelt werden möchtest.

Menschlichkeit finde ich sehr wichtig. Wir sind fünf Tage pro Woche zusammen,



Entdecken Sie unseren Epoisses AOP Germain

Neu interpretiert als Ofenkäse mit Nüssen und Trockenfrüchten.

Zubereitung

1. Backofen auf 180 °C vorheizen.
2. Beliebige Trockenfrüchte und Nüsse grob hacken.
3. Folie und Käsepapier vom Époisses entfernen und den Käse wieder in seine Holzschachtel zurücklegen.
4. Mit dem Messer kreuzweise einschneiden, den Honig darüber gießen und die getrockneten Früchte darauf verteilen. Pfeffer und Thymian hinzufügen.
5. Alufolie um die Außenkante der Verpackung legen, damit der Käse nicht ausläuft.
6. 15 min überbacken und mit Brot servieren.



ANZEIGE





Martina Loeser

Die 50-jährige Käsesommelière ist hauptverantwortlich für die Käsetheke im

KaDeWe, Kaufhaus des Westens, in Berlin. Sie ist Mitglied einer deutschen Käsegilde und engagiert sich als Jurymitglied beim alle zwei Jahre in Paris stattfindenden französischen Käsewettbewerb Concours Agricole. In ihrer Theke hat sie bis zu 900 Käsesorten aus aller Welt. Ihr Team umfasst zehn Mitarbeiter und einen Koch für den Verzehrereich. Die hervorgehobene Lage des renommierten Luxury Department Stores mitten in der Hauptstadt mit insgesamt 2.100 internationalen Mitarbeitern sowie die oft sehr gut informierte Kundschaft sorgen für besondere Anforderungen in der täglichen Arbeit.

manchmal sind wir mehr im Store als zu Hause. Für mich ist Menschlichkeit auf einer Stufe mit Augenhöhe. Jeder bringt mal den Müll heraus. Jeder schwingt mal den Putzlappen. Als Leiterin der Käseabteilung nehme ich mich bei diesen Aufgaben nicht heraus. Diese Einstellung spiegelt sich im ganzen Store mit seinem tollen, bunten, gemischten Team wider. Wir feiern in unserem Team Geburtstage zusammen und sammeln für Hochzeiten. Dann fühlt sich jeder auch als wahrgenommener Teil im großen Ganzen. Dabei bleiben Diskretion und Taktgefühl bei uns hohe Werte im Umgang miteinander.“

Edeka Mohr, Bonn Angelika Niedenhoff

„Unsere Hauptleute kommunizieren sehr gut miteinander. Und wir haben eine Whatsapp-Gruppe für alle, die „Käse-mäuse“. Die ist sehr wichtig. Fragen beantworten die Mitarbeiter sich gegenseitig. Wir machen Kurzschulungen bei neuen Artikeln. Um zwölf Uhr fangen wir an, dann ist die Frühschicht noch da. Die

Spätschicht kommt eine Stunde früher. Dann hat man alle einmal durch, an der Theke ohne Powerpoint. Einmal im Quartal machen wir einen Käsezirkel für je zwei Leute aus allen Märkten.

Wertschätzung und offenes Gesprächsklima

Bei uns gibt es aktive Wertschätzung für die Theken. Die Chefs gehen immer wieder an den Theken vorbei, loben und sagen etwas dazu. Sie haben immer ein offenes Ohr, jederzeit, und sind lösungsorientiert unterwegs. Neue Mitarbeiter wissen immer, wo sie stehen, denn sie bekommen Feedback aus dem Team. Konkrete Punkte werden gegenseitig mit Feedbackbogen offen gespiegelt. Wenn drei Mitarbeiter für einen Punkt eine Zwei ankreuzen und einer eine Fünf, dann sage ich, bitte gehe hin zu dem Kollegen und frage, was Du daran ändern kannst. Ich versuche immer, dass sie einfach mal anfangen miteinander zu reden. Es gibt so vieles, was bei uns gut läuft, vor allem die Eigeninitiative, dass alle ihre eigenen Ideen ausleben dürfen und sie auch produzieren können. Da gibt es dann auch Einhorn-Glitzerpups-Frischkäse. Man kann einen großen Fehler machen – und das ist: nichts machen!

Streiche Deine Bilder im Kopf

Teamspannungen kommen oft durch Konkurrenzsituationen. Man muss ja die Schichten besetzen. Da gibt es schon mal Reibereien. Dann gehen wir ins Ge-

spräch. Man muss beide anhören und lösungsorientiert gucken. Ist das Ziel denn vielleicht das gleiche? Ich finde sehr wichtig, dass man einfach mal seine eigenen Bilder aus dem Kopf streicht. Das hat mir meine Chefin beigebracht. Ich selbst hatte früher gerne meine Bilder im Kopf und wollte sie durchboxen. Es ist aber die Spielwiese von uns allen. Die darf von jedem genutzt werden. Das gemeinsame Ergebnis zählt.“

Globus Markthallen Petra Esche

„Damit das Team erfolgreich ist, muss ich klare, nachweisbare Ziele formulieren. Wir nehmen uns als Team vor, einen Artikel zu verkaufen, und zwar in dieser Woche X Kilo. Man muss es anschließend reflektieren, Feedback geben, auswerten und gucken, was man daraus lernen kann. Jeder muss im Teamdialog erfahren: Was bewirkt denn meine aktive Arbeit? Was für einen Umsatz machen wir konkret? Wie ist meine Abschriftenquote? Kennzahlen sind wichtig. Klare Informationen sind wichtig. Das Ergebnis ist eine tolle Teamleistung und super Motivation.“

Emotionen bei Führungskräften

Eine Ausbildung für Teamleiter ist wichtig. Wenn Du keine Führungserfahrung hast, willst Du Everybodys Darling sein. Ich war auch mal Neuling und wollte es jedem recht machen, immer auf Kuschelkurs. Aber manchmal muss es auch



Angelika Niedenhoff

Als Frischeleitung Käsetheke betreut die 48-Jährige die vier Käsebedientheken der fünf Märkte von Edeka Mohr in Bonn und Umgebung. Sie ist seit 33 Jahren bei der EDEKA und sagt klar: „Ich liebe es einfach!“ Eigentlich wollte die Pferdefreundin immer etwas mit Tieren machen. An die Käsetheke kam sie ganz früh als Aushilfe und begriff: Wenn man sich damit so richtig beschäftigt, bekommt man Tolles zurück. Sie war schon vor ihrer Einzelhandels-Ausbildung die Käse-Überfliegerin. So ist dann ihre Leidenschaft entstanden. Sie arbeitet mit gemischten Teams zwischen zwei und neun Personen aus langjährigen und wechselnden Mitarbeitern. Alle unterstützen in Engpässen auch die Fleisch-Wurst-Theke.

krachen. Da scheitern viele dran, weil sie Angst vor Kritikgesprächen haben. Ich bin ein Mensch, der Dinge offen anspricht. Selbstreflektion ist bei einer Führungskraft ganz wichtig. Wie kommuniziere ich? Kann ich sachlich bleiben? Mache ich das mit dem erhobenen Zeigefinger? Man darf Emotionen zeigen, aber die sollten immer zielgerichtet und wertschätzend bleiben.

Onboarding von neuen Mitarbeitern

Bei Problemen in einem Team sind es oftmals Kommunikationsprobleme, weil man nicht miteinander spricht. So ein Team wird ja zusammengewürfelt. Da ist es wichtig, dass das Team klare Leitplanken hat, mit Freiraum und Kreativität. Bei



Kommunikation wird in den Käsetheken-Teams von Edeka Mohr großgeschrieben: (vlnr) Angelika Niedenhoff, Frischeleitung Käsetheke, Yeliz Ucar, stellvertretende Abteilungsleiterin Käse, Helena Görtzen, langjährige Verkäuferin.

neuen Mitarbeitern ist die Gefahr, dass sie aus Zeitnot ins kalte Wasser geworfen werden. Ich sage den Neuen immer,

sie sollen sich ihre Fragen, die unter den Fingernägeln brennen, notieren. Dann gehe ich im Einzelcoaching darauf ein, wenn ich einen Tag an der Theke mitarbeite.

Mehr Anerkennung für Käsefachkräfte

Das Berufsfeld Einzelhandelsverkäuferin hat keinen gesellschaftlichen Stellenwert. Es steckt aber eine Ausbildung dahinter und wir haben gut ausgebildete Mitarbeiter. Hinter den Theken stehen zum Teil Käsesommeliers und seit 2015 von der IHK-zertifizierte Käsefachverkäufer. Das sollte anerkannt werden.“

christa krewel



Petra Esche

Sie ist als Sortimentsmanagerin im Vertrieb Käsetheken für rund 28 von insgesamt 65 Theken von Globus im Raum Hessen, Rhein-Main, Pfalz, Saarland und in einem Teil von Baden-Württemberg zuständig. In der Handelsguppe ist Käse mit Fisch als Bereich zusammengeschlossen. „Verkaufen macht mir richtig Spaß, und den Kunden die Herkunft dieser Käse zu erklären“, erzählt die lebendige

57-Jährige über ihren Einstieg bei Globus, damals vor rund 38 Jahren. Selbst sieht sie sich als Kommunikatorin und Multiplikatorin zwischen den Markthallen in den Regionen. Das Wichtigste für sie: Die Teambildung muss vor Ort stattfinden. Und, dass jeder im Team Gehör bekommt!

ANZEIGE

chäserei fondue

- Traditionelle Schweizer Handwerkskunst
- Aus reiner Schweizer Milch hergestellt
- Einzigartige Aromen
- Käsefondue ist mehr als nur Essen – es ist ein gesellschaftliches Erlebnis!

Der Geschmack von Tradition und Qualität!
Probieren Sie unsere exquisiten Käse-Fondue-Varianten und erleben Sie puren Genuss.

Chäserei-Fondue
Chäserei Fondue mild würzig: Die perfekte Balance zwischen zart und würzig! Unser Fondue mit mild-würzigem Geschmack wird Ihre Sinne verzaubern und Sie nach mehr verlangen lassen.

Chäserei Fondue Trüffel
Ein Hauch von Luxus in jedem Bissen! Genießen Sie unser Fondue mit delikatem Trüffelgeschmack – für ein unvergleichliches kulinarisches Erlebnis.

imlig.com