

MAGAZIN FÜR DIE KAFFEEBRANCHE

# COFFEE BUSINESS

**AUSGABE 3 2016**

Juni/Juli 2016 - 16. Jahrgang

ZKZ 57232 / ISSN: 2190-2151

## **FILTER- KAFFEE**

Handwerk versus  
Maschine

## **Reisebericht**

Der Coffee Master der Berlin  
School of Coffee in El Salvador

## **Konzept**

Samocca in Aalen und  
24grad in Hannover

INGER Verlagsgesellschaft mbH, PF 12 20, 49002 Osnabrück  
PVST, Deutsche Post AG, „Entgelt bezahlt“, ZKZ 57232  
Foto: StockSnap / Pixabay.de 2016

40

INGER Verlagsgesellschaft mbH - Luisenstr. 34 - 49074 Osnabrück  
PVST, DPAG, 57232, Entgelt bezahlt  
\*57232#7078090#201603\*  
GA-Trendagentur  
Inh. Ludger Schläutmann  
Am Ubersch 7  
48268 Greven

**NUR NOCH 78  
TAGE BIS ZUR**

**COTECA**

COFFEE • TEA • COCOA  
GLOBAL INDUSTRY EXPO

**7-9 SEPT 2016**

[COTECA-HAMBURG.COM](http://COTECA-HAMBURG.COM)

# Die langen Schlangen



Foto: Unsplash / Pixabay.de 2016

„Ich war vor Ihnen dran“, sagt ein genervter Kunde am Tresen. „War das so? Aber bitte, keinen Stress“, erwiderte die Frau. „Es geht der Reihe nach“, war die Reaktion des Anderen, wobei der Barista die Order vom Mann entgegennahm. Nachdem die wartenden Kunden abgearbeitet wurden, kamen neue, einige zum ersten Mal. Die einen Kunden warteten am Counter auf ihr Getränk, andere hatten sich in einer Reihe angestellt. Neue Kunden wirkten überfordert und wussten nicht, wo sie sich anstellen sollten. Rund zehn Kunden standen teilweise in einem Pulk vor der Theke und am Counter. Weitere Kunden kamen, machten aber teilweise auf dem Absatz kehrt. Ein Problem in SB-geprägten Systemen: Es entsteht häufig, wo die Ordertheke auch die Ausgabetheke ist. Das liegt daran, dass ein Mitarbeiter die Order aufnimmt und anfängt sie abzuarbeiten. Im Fall der parallelen Order und Ausgabe tummeln sich die Kunden, die auf Getränke warten. Neue Kunden meinen, es handele sich auch um eine mögliche Order-Schlange und schätzen die Situation falsch ein und stellen sich falsch an. Die Kunden gehen, nachdem sie den Irrtum bemerkt haben, genervt hinaus ohne etwas zu kaufen. Lösung: Schaffen Sie eine separate Ausgabe am Ende der Theke. Zusätzlich bringen Sie ein „Bitte hier bestellen“-Schild über dem Counter an. Achten Sie darauf, dass es nicht die Sicht zum Getränkeboard verdeckt. Eine Alternative: Sie beschriften nur die „Ausgabe“. Schulen Sie Ihre Mitarbeiter derart, dass sie sich

grundsätzlich nicht in die Diskussionen mit wartenden Kunden untereinander einmischen, sondern eher mit der Frage an die nächsten Kunden richten: „Ich weiß nicht, aber wer war als nächster dran?“ In neun von zehn Fällen klärt sich das Verhalten und ein Kunde gibt nach. Prüfen Sie anhand der Stundenumsätze, ob es nicht sinnvoll ist, einen zweiten Mitarbeiter mit einzuplanen, sodass sich einer primär um die Orderaufnahme kümmert und sich der zweite mit der Abarbeitung der Getränke befasst, die am Ende der Theke ausgegeben werden. Planen Sie Ihren Ladenbau derart, dass sich die Kunden an der Snack-Theke orientieren und sich mit den Snacks auch während der Wartezeit befassen. Warendruck und Präsentation beflügeln die Impulskäufe. Verkürzen Sie die Wartezeiten durch elektronische Boards, die Informationen über Angebote vermitteln. Es kommt darauf an, dass es sich um appetitanregende Bilder oder Filme, die Stimmungen erzeugen, handelt. Es können Informationen über die Herstellungsmethoden von Getränken oder den Anbau, die Ernte oder das Rösten von Kaffee sein. Schulen Sie die Mitarbeiter, dass sie zu den wartenden Kunden den Blick suchen, um zu signalisieren, dass sie wahrgenommen wurden. Es vermindert die Gefahr, dass der Kunde bei langen Wartezeiten geht, ohne etwas zu kaufen. Bieten Sie den auf die Getränke wartenden Kunden die Möglichkeit, dass sie die Herstellung ihres Getränks mitverfolgen können. Es verkürzt gedanklich die Wartezeit und verstärkt die Wahrnehmung als Profi. Viel Erfolg!



Foto: CB 2015

**LUDDER  
SCHLAUTMANN**  
GA-Trendagentur

Ludger Schlautmamm von der GA-Trendagentur ist regelmäßig in Deutschlands Coffeeshops unterwegs, wo er allerlei Service-Fauxpas beobachtet. Für Coffee Business stellt er regelmäßig an dieser Stelle eine Auswahl vor.

GA-Trendagentur,  
Am Übersch 7  
48268 Gimble,  
Tel.: 02571 5031332  
www.ga-trendagentur.de,  
ga-trendagentur@t-online.de

Anzeige

BERLIN SCHOOL OF COFFEE

**SEMINARE  
JUN / JUL 2016**

BARISTA KAUF-MÄNNISCH RÖSTEN ANDERE

● BARISTA BARISTA TECHNIK 20.06. – 23.06.16	20.06. MASCHINENSEMINAR 21.06. BARISTA BASIC 22.06. BARISTA ADVANCED 23.06. LATTE ART
■ ANDERE 21.06.16	MÖHLENTECHNIK
● BARISTA 24.06.16	BARISTA WORKSHOP
● BARISTA BARISTA PROFESSIONAL 27.06. – 01.07.16	27.06. BARISTA BASIC 28.06. BARISTA ADVANCED 29.06. LATTE ART 30.06. CUPPING & SENSORIK 01.07. SEASONAL DRINKS
■ BARISTA 27.06. – 01.07.16	RÖSTWOCHE
● BARISTA BARISTA KOMPAKT 05.07. – 07.07.16	05.07. BARISTA BASIC 06.07. BARISTA ADVANCED 07.07. LATTE ART
● BARISTA 08.07.2016	LATTE ART ADVANCED
● BARISTA BARISTA MINI 9.07. – 10.07.16	09.07. BARISTA BASIC 10.07. LATTE ART
▲ BAUFERRENSCHICH EXISTENZ-GRÜNDERWOCHE 11.07. – 15.07.16	11.07. BARISTA BASIC 12.07. BARISTA ADVANCED 13.07. COFFESHOP PLANUNG 14.07. COFFEEBAR MANAGEMENT 15.07. WETTBEWERBSANALYSE

\* Tagesseminare sind auch einzeln buchbar.

 BERLIN SCHOOL OF COFFEE  
Uhlandstrasse 171/172 | 10719 Berlin  
T +49 30 325 14 620  
E contact@berlinschoolofcoffee.de  
WWW.BERLINSCHOOLOFFEE.DE

Anzeige

*Barista World*  
Leidenschaft & Kompetenz.  
www.barista-world.de

BARISTA KURSE  
Kurse & Beratung  
Berlin, Bielefeld,  
Bremen, Rosenheim

CATERING  
Messen & Events

BERATUNG  
Ramp up & Einarbeitung

Mit der deutschen Barista Meisterin Nana Holthaus-Vehse