

# FILIALMANAGEMENT

FÜHREN UND VERKAUFEN

ZKZ 19432  
ISSN 0940-0362

## Mit Herz und Verstand

**Mitarbeiter motivieren  
und binden**  
*ab Seite 12*

---

**Forderungsmanagement**  
Wie Sie sich holen,  
was Ihnen zusteht  
*ab Seite 32*

---

**Fit im Verkauf**  
Gute-Laune-Coaching  
beim Bäcker Döringer  
*ab Seite 38*

KOMPETENT MIT TEE



Ludger Schlautmann, Inhaber der GA-Trendagentur

Ich muss schon zweimal auf den Gehwegaufsteller schauen, bis es offensichtlich wird: Die grüne Milch mit Schaum ist ein Matcha-Latte und wir stehen vor einer Coffee-Bar. Aussagen wie: „Das möchte ich mal probieren“, „Hört sich cool an“ oder „Lass uns mal einen Kaffee trinken“, sind nur einige Reaktionen, die ich vor dem Store aufschnappe. Diese Coffee-Bar versteht es, Kunden in den Laden zu locken. Erkenntnisse aus Feldforschungen bestätigen immer wieder: Kunden erwarten heute in einer Coffee-Bar neben Kaffee-Spezialitäten auch Heiße Schokolade und Tee. Mein Tipp: Erfüllen Sie die Standards. Hierzu zählen schwarzer Tee (Darjeeling oder Assam und Earl Grey), Roibusch, Minze (möglichst frisch), Kräutertee sowie grüner Tee und Chai (schwarzer Gewürztee). Zeigen Sie Kompetenz, um neue Zielgruppen in Ihre Stores zu bekommen. Bewerben Sie Trends: Hierzu zählen aktuell Matcha-Tee und Mainstream-Milchvarianten wie Chai Latte und Matcha Latte. Dadurch werden primär Zielgruppen zwischen 20 und 49 Jahren angesprochen. Die Botschaften, die mit derartigen Getränken assoziiert werden, sind unter anderem, dass sie gesund und am Puls der Zeit sind und Kompetenz vermitteln. Zugleich zahlen sie auf die komplette Produktrange der Coffee-Bar ein. Bieten Sie außerdem alternative Milchsorten an. Lock- und Trendvarianten ergänzend zur klassischen Vollmilch sind Soja- und fettreduzierte Milch. Verwenden Sie für den Im-Haus-Verzehr dickwandige Teegläser für 300 Milliliter, für die To-go-Variante am besten wiederverwendbare oder klassische Pappbecher. Denken Sie außerdem an den richtigen Zucker. Obwohl bei beiden Trendvarianten Zucker eher selten verlangt wird, ist es notwendig, auch braunen Rohrzucker bereitzustellen. Er symbolisiert neben dem klassischen weißen Zucker mittlerweile die Standard-Erwartungshaltung an Kaffee- und Tee-Kompetenz. Kandis ist mit Ausnahme der friesischen und norddeutschen Regionen in einer Coffee-Bar nicht mehr nötig, in Cafés hingegen schon. Achten Sie darauf dass die Wassertemperatur bei Matcha-Tee zwischen 60 und maximal 80 Grad liegen sollte.



KAFFEEGESICHTER



Dieses Highlight haben unsere Kollegen vom Back Journal Direkt auf der iba entdeckt. Neuerdings können Sie Fotos direkt auf den Milchschaum Ihres Kaffees drucken. Dabei wird Kaffeeextrakt auf die Oberfläche gesprüht, sodass ein monochromes Bild entsteht. Der Ripple Maker war am Stand von WMF zu bewundern. ek

KEKSTEIG ZUM LÖFFELN

In der Spooning Cookie Dough Bar in Berlin werden Kindheitsträume erfüllt. In dem Café kann man sich ungebakenen Keksteig im Becher bestellen. Wir alle kennen das aus jungen Jahren: Beim Keksebacken musste man aufpassen, dass es am Ende überhaupt noch genügend Teig in den Ofen geschafft hat. Auch anschließende Bauchschmerzen und mahnende Worte der Eltern haben nicht geholfen. Bei Spooning ist jetzt Schluss mit den durch die rohen Eier verursachten Risiken, da diese nicht im Keksteig enthalten sind – es kann also nach Herzenslust genascht werden. Sie wollen mehr über das Konzept erfahren? Dann lesen Sie die ganze Reportage im aktuellen Back Journal, Ausgabe 12/2018. id

