

FILIALMANAGEMENT

FÜHREN UND VERKAUFEN

ZKZ 19432
ISSN 0940-0362

Kennzahlen in der Filiale

Wie Sie Kosten senken
und Ihren Umsatz erhöhen

ab Seite 18

Führen mit Sinn
Auf dem Weg zu einer
neuen Unternehmenskultur

ab Seite 38

Landfleischerei Koch
Was können Bäcker
von Fleischern lernen?

ab Seite 54



IMPRESSUM **FILIALMANAGEMENT**
FÜR DEN VERKEHR

9. JAHRGANG

est. 2009

Verlag: Conventio Verlagsgesellschaft mbH
Luisenstraße 34
49074 Osnabrück
Zentrale: 0541 580544-30

**Anzeigen-/
Verlags-/
Schäftsführung/
Chefredaktion:** Trond Petzold V.L.E. e.P.
Tel.: 0541 580544-07
Fax: 0541 580544-98
E-Mail: petzold@conventionverlag.de

Projektschäftsführung: Edde Klepp (sk)
Tel.: 0541 580544-35
E-Mail: klepp@conventionverlag.de

**Redaktions-
assistent:** Luisa Straßler
Tel.: 0541 580544-51
E-Mail: info@conventionverlag.de

Redaktion: Edde Klepp (sk)
Tel.: 0541 580544-35
E-Mail: klepp@conventionverlag.de

Redaktion: Lukas Orler (lo)
Tel.: 0541 580544-71
E-Mail: orler@conventionverlag.de

Stellvertretend: Jascha Chmel
Tel.: 0541 580544-40

Silke Hent
Tel.: 0541 580544-88
Philipp Lammers
Tel.: 0541 580544-50

**Internet/
Anzeigen:** www.conventionverlag.de
Anzeigenpostfach 9
vom 01. Januar 2018

Bei telefonisch aufgegebenen Anzeigen haftet der Verlag nicht für die Richtigkeit.

**Verlagsleitung/
Anzeigenverkauf:** Sonja Dörler
Tel.: 0234 915271-78
E-Mail: dorler@conventionverlag.de

**Anzeigen-
verwaltung:** Volker Kohl
Tel.: 0234 915271-18
Fax: 0234 915271-19
E-Mail: kohl@conventionverlag.de

Abonnentenservice: Conventio Abo-Team
Luisenstraße 34
49074 Osnabrück
Tel.: 0541 580544-60
Fax: 0541 580544-99
E-Mail: abo@conventionverlag.de

Druckerei: Silber Druck OHG
Am Waldbruch 1
34256 Nienke

Alle in der Filialmanagement erscheinenden Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, auch Übersetzungen, vorbehalten. Reproduktionen jeder Art bedürfen der schriftlichen Genehmigung des Verlages. Die Filialmanagement wird ganz oder in Teilen im Print oder Digital veröffentlicht. Für unentgeltlich eingesandene Foto- und Textmaterial wird keine Haftung übernommen. Namensrecht geschützte Beiträge gehen nicht unbedingt der Meinung der Redaktion wieder. Die Gewähr für die Richtigkeit der Veröffentlichung kann trotz sorgfältiger Prüfung nicht übernommen werden. Die Redaktion behält sich vor,

Zuschriften und Leserbriefe bei Veröffentlichung zu kürzen. Aus der Nennung von Markenbezeichnungen in dieser Zeitschrift können keine Rückschlüsse darauf gezogen werden, ob es sich um geschützte oder nicht geschützte Zeichen handelt. Diese Zeitschrift ist auf dem Papier gelblich gealtert. Die vorliegende Fachzeitschrift wird in gedruckter und digitaler Form veröffentlicht und ist aus Datenbanken abrufbar. Eine Verwertung der urheberrechtlich geschützten Artikel und Abbildungen, insbesondere durch Vervielfältigung, Verbreitung, Digitalisierung, Speicherung in Datenbanksystemen oder Intern- und Extranet, ist unzulässig und strafbar, soweit sich aus dem Urheberrecht nichts anderes ergibt. Sollten Sie Artikel aus dieser Fachzeitschrift nachdrucken, so für Internet-Angebote oder in die Print- oder E-Form. Preissteigerungen übernehmen oder per E-Mail versenden wollen, können Sie sich die erforderlichen Rechte bei der Conventio GmbH, Frau Shiley, Telefon 0234-915271-78 erwirken. Mit der Annahme zur Veröffentlichung überträgt der Autor dem Verlag das ausschließliche Verlagsrecht für die Zeit bis zum Ablauf des Urheberrechts. Diese Nachdruckverpflichtung bezieht sich insbesondere auf das Recht des Verlages, das Werk zu gewerblichen Zwecken per Kopie (Mikrofilm, Fotokopie, CD oder andere Verfahren) zu vervielfältigen und/oder in elektronische oder andere Datenbanken aufzunehmen.

Abonnement: Filialmanagement 9 Ausgaben im Jahr. Ein jährliches Belegpaket mit 130 Euro inkl. MwSt. (Abgabe 75 Euro zzgl. 25 Euro zzgl. Versandkostenpauschale inkl. gleich Jahresbelegpaket) ist ein. Bei gleichzeitiger Bestellung des Jahresbelegpakets (inkl. MwSt.) zu Ihrem Print-Abonnement können Abonnenten per Abonnement ein Digital-Abo bestellen. Für Abonnenten reicht das Filialmanagement Digital-Abo 25,- Euro (inkl. 19% MwSt.) und für Non-Print-Abonnenten 75,- Euro (inkl. 19% MwSt.). Mengen-Rabattstufen: 2-5 = 12%, 6-13 = 20%, 11-15 = 30%, 16-20 = 40%, 21 = 50%. Abonnenten vom C&D Magazin oder Rücklagen befreiten Filialmanagement zum jährlichen Vertragspreis von 85 Euro (Abgabe 60 Euro, zzgl. 25 Euro Versandkostenpauschale inkl. gleich Jahresbelegpaket) inkl. MwSt., Versandkostenpauschale Ausland 95 Euro, zzgl. MwSt.). Das Abonnement ist zeitlich nicht befristet. Abbestellungsbedingungen müssen in Schriftform zwei Monate vor Ablauf des Bezugsjahres an den Verlag und Leserbrief zum Belegpaket schriftlich unterbreitet werden. Bei Nichterhalten in Folge schwerer Gewalt, Materialverknappung, Streik o.ä. besteht kein Anspruch auf Nachlieferung bzw. Schadensersatz.

Copyright©2018 für alle Beiträge, sofern nicht anders angegeben, bei der Conventio Verlagsgesellschaft. Nachdruck, Aufnahme in Online-Dienste, Internet und Vervielfältigungen auf Internetseiten wie CD-ROM, DVD-ROM etc. nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Verlages. Für unverlangt eingesandene Manuskripte, Fotos und Zeichnungen wird keine Haftung übernommen.

ZfZ 19432

ISSN 0940-0302

Verlag: Conventio

Gewerbesteuer: Geschäftstand ist demnach.

Es gelten die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** der Conventio Verlagsgesellschaft, die Sie im Internet unter www.conventionverlag.de einsehen sind. Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/cebs/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (og-OS-Plattform) bereit. Die Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren ist freiwillig; der Conventio Verlag verzichtet nicht auf sein Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle. Wir bitten ausschließlich an Gewerbetreibende, Institutionen und sonstige Privatpersonen werden nicht beauftragt. Eine **Veröffentlichung von Inhalten in sozialen Netzwerken ist ausdrücklich untersagt.**

Abonnementbestellung
Conventio Verlagsgesellschaft mbH
Luisenstr. 34, 49074 Osnabrück
Per Fax: 0541 580544-99
Per Telefon: 0541 580544-60

Ich bestelle die Filialmanagement für zuerst nur 100 Euro (75 Euro Abgabe + 25 Euro Versandkostenpauschale inkl. MwSt.) / im Ausland 75 Euro Abgabe + 35 Euro Versandkostenpauschale (zzgl. MwSt.). Ich habe das Recht, jederzeit zum nächstmöglichen Termin, 8 Wochen zum Ende des Bezugsjahres zu kündigen.

Hinweise zu den AGB und Ihrem Widerrufsrecht finden Sie unter www.conventionverlag.de

Name, Vorname: _____
Str. _____
PLZ, Ort: _____

Ich zahle bequem per SEPA-Lastschrift und spare zusätzlich noch 10% der Abonnementpreis bei der ersten Rechnungseinforderung.

Conventio Verlagsgesellschaft mbH
Luisenstr. 34, 49074 Osnabrück
Gläubiger-Kennzeichnungsnummer
DE5586000000284642

SEPA-Lastschriftmandat: Ich ermächtige den Verlag, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuzahlen.

IBAN: _____

Hiermit willige ich in die Erfassung und Verwendung meiner Daten und Datenweitergabe im Zuge der Vertragserfüllung etc. Die Erhebung und Nutzung Ihrer Daten erfolgt streng nach den Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telemediengesetzes (TMG).



KOLUMNE

Vermeidbare Mängel

Autsch! Mit schmerzverzerrtem Gesicht reibt sich der 30-Jährige über den Kopf und prüft, ob er sich verletzt hat. Beim Aufstehen wurde ihm die Hängelampe zum Verhängnis. Ein kleiner Aufschrei und eine umfallende Tasse lassen alle anderen Gäste auf die ältere Dame schauen, die sich bemüht, ihren Schlamassel zu verbergen. Um besser aufstehen zu können, hatte sich die 65-Jährige auf dem Tisch abgestützt, der daraufhin umzukippen drohte. Lautes Klirren deutet darauf hin, dass gerade Geschirr zerbrochen ist. Eine Businessdame hatte ihr Tablett in den Geschirrwagen gestellt und den langen Löffel im Latte-Macchiato-Glas gelassen. Es kippte um, der Teller ging zu Boden und zersprang in viele kleine Stücke. Bei meinen Besuchen in Bäckereien begegnen mir oft kleine ladenbauliche Mängel, die den Gästen das Leben schwer machen. Bäcker tun sich damit keinen Gefallen. Häufig sind Menschen peinlich betroffen, wenn ihnen Missgeschicke passieren. Der empfundene Schmerz kann dazu führen, dass sie die gastronomischen Objekte dann nicht mehr besuchen oder schlecht über sie sprechen. Prüfen Sie daher selbst, ob sich Gäste beim Aufstehen verletzen können. Häufig sind es zu tief hängende und dazu noch schwere Lampen, die manchmal böse Kopfverletzungen verursachen. Verzichteten Sie auf Tische mit drei Beinen und solche, die wackeln, da sich ältere Menschen häufig beim Aufstehen abstützen. Schaffen Sie einen Ablagekorb auf dem Geschirrwagen. Stellen Sie ein leeres Glas als Hinweis dort ab. Häufig sind Tassen und Gläser höher, als der Abstand der Schienen es zulässt. Zum Glück ist es hierzulande noch nicht üblich, Schmerzensgeld für derartige Fälle einzuklagen.



Ludger Schiautmann, Bäckerei-Berater

Weitere Titel der Verlagsgruppe:



SIE HABEN FRAGEN? RUFEN SIE UNS AN!

Abo-Service: Tel.: 0541 580 544-60, Fax: 0541 580 544-99
E-Mail: abo@conventionverlag.de
Redaktion: Tel.: 0541 580 544-35
E-Mail: klepp@conventionverlag.de
Anzeigenverkauf: Tel.: 0234 915271-78
E-Mail: shiley@conventionverlag.de