

MAGAZIN FÜR DIE KAFFEEBRANCHE

COFFEE BUSINESS

Kaffee-Metropole Bremen

Geschichte und Gegenwart.

Ab Seite 16

Kaffee im Wandel

Die Veränderungen
entlang der Prozesskette.

Ab Seite 26

Bunte Mischung

Von Kaffee und Skateboards:
Loser Coffee in Paderborn.

Ab Seite 42

INGER Verlagsgesellschaft mbH - Luisenstr. 34 - 49074 Osnabrück
VSt+2, DPA, Engelt bezahlt, 57232
43

A Trendagentur
Ludger Schlaumann
Am Übersch 7
48268 Greven-Gimble

FIT FÜR WACHSTUM?

MEHRWEG ODER PFAND?

Tipps zum sicheren Umgang mit dem neuen To go-Geschirr.

Ludger Schlautmann

Münster, 7:30 Uhr. Eine Studentin bestellt einen großen Cappuccino und hält parallel ihren eigenen Mehrwegbecher hoch. Mit einem Lächeln und den knappen Worten „Geht klar“ nimmt der Mitarbeiter eine Tasse und stellt sie unter den Ausguss des Kaffeevollautomaten. Auf die Frage der Studentin, ob sie dem Mitarbeiter den Becher geben soll, antwortet dieser: „Einfach auf die Theke stellen, ich fülle gleich um.“ Der skeptische Blick der Studentin lässt erahnen, was kurz darauf geschieht. Beim Umfüllen der Tasse in den mitgebrachten Mehrwegbecher schüttet der Mitarbeiter einen großen Teil daneben und flucht verärgert. Beide versuchen, die Situation zu retten und holen Servietten, um das Missgeschick zu beseitigen.

Beispiel 2. An einem anderen Tag in Köln kommt ein junger Mann in einen Coffeestore und ordert einen Latte Macchiato zum Mitnehmen. „Im To go- oder im Pfandbecher?“, so die Frage des Barista. „Oh, dann im Pfandbecher, was kostet das?“ „1 Euro Pfand“. Der junge Mann bezahlt und fragt: „Wo kann ich den Becher denn abgeben, wenn ich ihn leergetrunken habe?“ Die Antwort des Verkäufers: „Du bringst ihn einfach beim nächsten Mal wieder mit, dann bekommst du einen neuen.“ Mit der leisen Frage „Wo lasse ich den Becher gleich, wenn er leer ist ...“, geht der Kunde schließlich aus dem Store.

Beispiel 3. Ein anderes Beispiel auf Bielefeld: An diesem Morgen, gegen elf Uhr, kommt ein junger Mann im Anzug in eine Bäckerei. In der Hand hält er seinen Mehrweg-Coffee-to-go-Becher. Er bestellt einen großen Cappuccino und hält der Mitarbeiterin seinen Becher hin. „Sorry, ist noch etwas von heute Morgen drin – können Sie den Rest eben ausschütten?“ „Klar“, erwidert die Verkäuferin, nimmt den Becher, schüttet den Rest aus und spült ihn kurz mit heißem Wasser aus. „Super, danke“, freut sich der Kunde. Die Mitarbeiterin nimmt ein Barista-Milchkännchen, drückt den Knopf für den Cappuccino und gießt schließlich das Getränk in den Becher des Kunden. Mit den Worten „Nochmals vielen Dank“ gibt er der Mitarbeiterin etwas Trinkgeld und verlässt gut gelaunt die Bäckerei.

Das sollten Sie beachten. Beispiele wie diese sind keine Seltenheit und wurden von der GA-Trendagentur häufig in Coffeebars beobachtet. Auch wenn das derzeitige Konsumverhalten in puncto Mehrweg- oder Pfandbecher derzeit nur einen Bruchteil des To go-Geschäftes ausmacht, können nachfolgende Tipps zu mehr Kundenzufriedenheit und Klarheit bei Mitarbeitern beitragen. **Tipps 1:** Am einfachsten und effektivsten ist die Anschaffung von Barista-Milchkännchen, um das Umfüll-Verfahren sicher und schnell in den Griff zu bekommen. Achten Sie beim Kauf der Kännchen darauf, dass die Füllmenge Ihrem größten Heißgetränk entspricht. **Tipps 2:** Unabhängig, ob Sie sich für das Pfandsystem eines Fremdanbieters entscheiden oder ein eigenes ins Leben rufen – achten Sie auf jeden Fall darauf, dass der Deckel/Verschluss des Bechers absolut dicht ist. Anwender möchten keine Kaffeereise in Taschen oder Rucksäcken haben. Achten Sie ferner darauf, dass die Becher mit dem Getränk nicht zu heiß in der Hand werden. **Tipps 3:** Auch wenn die Mitarbeiter mit dem Ausspülen des Bechers Kunden glücklich machen, so sollten Sie dennoch ein hygiesicheres und praxistaugliches Verfahren mit Ihrer örtlichen Behörde besprechen. Diese sind häufig im Detail von Kommune zu Kommune unterschiedlich. **Tipps 4:** Erstellen Sie eine klare Arbeitsanweisung für den Mitarbeiter, worin der Umgang mit Mehrwegbechern beschrieben ist. Nach Einschätzung der GA-Trendagentur dürften sich die Kunden mittelfristig mit ihren eigenen Bechern aus dem Handel versorgen. Manche mögen lieber Becher aus Metall, anderen reichen die preisgünstigeren Kunststoffvarianten, und Kaffeeverliebte nehmen Becher aus Porzellan. Bieten Sie selbst Mehrwegbecher zum Kauf an. Achten Sie bei der Auswahl dieser Becher darauf, dass diese neben der Dichtigkeit auch einfach zu reinigen sind. Es gibt bereits zahlreiche Varianten, bei denen der Anwender den Verschluss des Deckels einfach zerlegen und somit besser reinigen kann. **Tipps 5:** Belohnen Sie die Benutzung von Mehrwegbechern mit einem Preisvorteil und stärken Sie somit Ihre Marke in Krisenzeiten.

Foto: Schlautmann 2018



LUDGER SCHLAUTMANN

GA-Trendagentur
Am Übersesch 7
48268 Gimble
Tel.: 02571-503 1332
www.ga-trendagentur.com
ga-trendagentur@t-online.de

Good Luck and take care!
GA-Trendagentur.com