

Kundenreportage Edeka neukauf Bogisch

Stand: 26.01.2011

MEWA frische Kleidung

im Lebensmittelmarkt Edeka neukauf Bogisch

Es scheint sich um einen Seniorenausflug zu handeln, als der Fahrer die Tür des Kleinbusses öffnet und fünf ältere Herren und Damen aussteigen. Doch – ausgerüstet mit Einkaufstasche und Hackenporsche – bewegt sich die kleine Gruppe, munter miteinander plaudernd, auf den Eingang des Supermarktes zu. „Wir treffen uns in einer Stunde im Kassenbereich. Einverstanden?“, ruft ihr Chauffeur ihnen nach. Das kurze Nicken genügt ihm als Antwort. Dem einen oder anderen seiner Fahrgäste wird er ohnehin gleich im Laden begegnen und ihnen bei Bedarf beim Tragen helfen. Schließlich arbeitet er im Service der Edeka-Niederlassung, auf deren Parkplatz er den Bus abgestellt hat.

„Wir bieten unseren weniger mobilen Kunden einen Fahrdienst für ihren Einkauf an“, erzählt Jörg Bogisch, Geschäftsführer des Edeka Marktes in Michendorf, Brandenburg. Gerade ältere Menschen, für die der Fußweg zum Supermarkt zu weit ist und die kein Auto mehr fahren können, nehmen diesen Service gut an. Einkaufen ist schließlich mehr als nur den Kühlschrank zu füllen. Einkaufen sei ein sinnliches Erlebnis, meint Jörg Bogisch: „Selbst entscheiden, was man haben möchte, der soziale Kontakt – das alles gehört dazu.“

Die Shoppingtour für Senioren ist nur eine der vielen Ideen, mit denen Jörg Bogisch den Einkauf in seinem Markt attraktiv macht. Um genügend Zeit für ihre Entwicklung und Umsetzung zu haben, gibt er Aufgaben, die andere besser erledigen können, gern ab. Einkleiden lässt er sein Team deshalb von MEWA und findet diese Investition gut angelegt: „Diese angenehme Dienstleistung rechnet sich für uns. Unser Team sieht viel besser aus als vorher, die Kleidung ist zweckmäßig und wir haben überhaupt keine Arbeit mehr mit der Kleidung des Personals. Was will man mehr?“

Vor der Entscheidung, einem Profi das Outfit der Mitarbeiter zu überlassen, wurde die Kleidung gekauft, den Mitarbeitern gegeben und danach war jeder eigenverantwortlich dafür zuständig. Das ging in der Regel eine Weile gut, bis der Zahn der Zeit den Kleidungsstücken anzusehen war, wie sich Jörg Bogisch erinnert: „Ausgewaschene oder labbrige T-Shirts passen nicht in eine Filiale, die zu einem Konzern gehört, der mit seiner Liebe zu Lebensmitteln wirbt!“

Alle 45 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Laden tragen einheitliche Kleidung. Allerdings in unterschiedlichen Farben. Kunden erkennen auf den ersten Blick, an wen sie sich mit Fragen wenden können und gleichzeitig, wer zu welcher Abteilung gehört: Grün in der Obst- und Gemüseabteilung, Rot an der Fleisch- und Wursttheke, Blau in den Non-Food-Bereichen. „Für die Mitarbeiter ist das auch eine schöne Sache. Schließlich muss sich keiner mehr um die Pflege seiner Arbeitskleidung kümmern und am Feierabend oder den freien Tagen daran denken, sie zu bügeln“, bemerkt Jörg Bogisch.

Gemeinsam mit seiner Frau hat er sich vor Ort von der Leistungsfähigkeit von MEWA ein Bild gemacht. Sie nahmen an einer Führung durch einen Betrieb teil. Waschstraßen, Sortiersysteme, Qualitätsprüfung, Näherei und Auslieferungsverfahren haben ihn überzeugt: „Wir hatten das Angebot von MEWA auf dem Tisch und waren uns noch nicht sicher, ob sich so ein Full-Service rentiert. Aber Kollegen aus dem Lebensmittelhandel haben uns zugeraten, als wir sie danach fragten. Und die Technik, über die MEWA verfügt, kann doch entschieden mehr als die eigene kleine Waschmaschine zu Hause. Um es kurz zu machen: Nach der Betriebsführung haben wir gesagt: Das machen wir!“

Die Betreuung läuft zu seiner großen Zufriedenheit. Mit dem „Rund-um-Sorglos-Paket“ inklusive speziellem platzsparenden Schranksystem zur Lagerung der Kleidung ist sein Plan aufgegangen: Er hat keine Arbeit mehr mit der Mitarbeiterkleidung. Auf Personaländerungen reagiert man bei MEWA flexibel. Scheidet ein Mitarbeiter aus oder fängt ein neuer an, genügt die Information der Kundenbetreuung per Anruf oder E-Mail und schon ist eine Ausstattung ab- bzw. eine neu angemeldet. Bei der nächsten Lieferung wird die

Änderung mit berücksichtigt. Das gilt auch, wenn jemand aus dem Team einfach nur seine Kleidergröße wechselt.

Jeden Tag ein frisches Hemd

Bevor ein Mitarbeiter seine Schicht beginnt, zieht er sich um. In seinem persönlichen Schrankfach liegt für jeden Tag seiner Arbeitswoche eine frisch gepflegte Ausstattung. Nach Dienstschluss und dem Wechsel in die Privatkleidung werden die getragenen Kleidungsstücke einfach in einen Sammelbehälter geworfen. Der ist ebenfalls in das MEWA Schranksystem integriert und wird vom MEWA Servicefahrer zum Waschen abgeholt. Damit ist Ordnung geschaffen und spart Platz. Jeder Mitarbeiter hat einen Schlüssel für sein persönliches Schrankfach, in dem nur seine Kleidung liegt.

Mitarbeiter in schmutziger oder beschädigter Kleidung darf es nach Meinung von Jörg Bogisch in einem Lebensmittelmarkt nicht geben: „Da vergeht einem doch der Einkauf. Wer möchte denn schon von einem Mitarbeiter in unansehnlicher Kleidung bedient werden! Man schließt doch sofort auf die Güte des Produktangebotes.“ Wer mit Qualität und Frische überzeugen will, kann sich das keinesfalls erlauben: „Das Auftreten der Mitarbeiter ist immer ein Spiegel der Unternehmensphilosophie. Wenn die Mitarbeiter schon nicht so sauber aussehen, fragt man sich doch als Kunde sofort, wie es sonst um die Hygiene im Laden bestellt ist.“

Vor einigen Wochen hat er zusätzlich sein eigenes Outfit optimiert und nutzt jetzt den Hemdenservice von MEWA: „Ich war es irgendwann leid, immer zur Reinigung zu fahren, um meine getragenen Oberhemden hinzubringen und die frischen abzuholen.“ Das lässt er jetzt von MEWA gleich mitmachen. „Damit bin ich noch eine Aufgabe los und habe Zeit, mich um meine Kunden zu kümmern – das zählt schließlich.“

EDEKA Michendorf

Der Edeka-Markt der Familie Bogisch ist ein Familienunternehmen, das Silke und Jörg Bogisch seit dem Beginn ihrer Selbstständigkeit im Oktober 2006 führen. Insgesamt engagieren sich 45 Mitarbeiter, um ihren Kunden jederzeit qualitativ hochwertige und frische Lebensmittel anzubieten.



Ein Team – eine Kleidung



Grüne Westen und Hemden an der
grünen Theke



Die eigene Kleidung liegt gut aufgehoben im persönlichen Schrankfach.



MEWA bietet auch Kleidung in Edeka-Farben an.



Wer bedient mich? Durch die Namenschilder auf der Kleidung weiß der Kunde, mit wem er es zu tun hat.



Jeden Tag ein frisches Hemd für den Chef: Jörg Bogisch nutzt den MEWA Hemdenservice.