

Herzlich Willkommen bei Schäfer Dein Bäcker

Herzlich willkommen bei Schäfer Dein Bäcker!

Wir freuen uns, Dich im Unternehmen begrüßen zu dürfen.

Ansprechpartner im Unternehmen:

Grundsätzlich ist immer Deine Filialleitung Dein erster Ansprechpartner. Bei allen fachlichen Fragen wird sie Dir gerne weiterhelfen.

Der zweite Ansprechpartner ist Deine Bereichsleitung. Sie kann Dir sowohl bei fachlichen wie auch bei allen darüberhinausgehenden Fragen eine Antwort geben. Die Handynummer Deiner Bereichsleitung ist im Filialtelefon abgespeichert.

Die Abteilungen der Verwaltung helfen Euch ebenfalls gerne, wenn Fragen oder Probleme auftreten:

Lohnbüro: Fragen zu Lohnabrechnungen und Urlaub

Personalbüro: Fragen zu Verträgen

Verkaufssinnendienst: Allgemeiner Ansprechpartner für die Filialen

QM/QS: Schädlingsbekämpfung, Qualitätssicherung und Energiemanagement Du erreichst die Verwaltung unter der: 06431/21166-0

## Berufsbekleidung für Mitarbeiter/innen

1. Die Bäckerbluse / Bäckerjacke ist zu tragen.  
|((BerufsbekleidungFoto))|
2. Das Namensschild ist an die aufgesetzte Tasche unter dem Logo zu befestigen.
3. Während der Arbeitszeit sind nur schwarze oder blaue lange Hosen und gepflegte Jeans zulässig.
4. Jede Verkäuferin / jeder Verkäufer ist verpflichtet geschlossene, sichere und rutschfeste Schuhe zu tragen!
5. Du hast für die Reinigung und Pflege deiner Kleidung selbst zu sorgen!
6. Unter der Berufsbekleidung ist weiße bzw. hautfarbene Unterbekleidung zu tragen (Unterhemd, BH).
7. Keine stark riechenden Düfte verwenden.
8. Auf gepflegte Haare ist zu achten.
9. Lange Haare sind geschlossen zu tragen und bei Bedarf hoch zu stecken.
10. Die Fingernägel sind kurz (maximal bis zur Fingerkuppe) zu halten und dürfen dezent lackiert sein; intakte Gelnägel (ohne Steine, Aufkleber etc.) sind erlaubt.
11. An Schmuck ist nur der Ehering, sowie Ohringe in Form von Steckern oder kleinen Creolen (bis 1 cm Durchmesser) erlaubt.
12. Skipasshalter und Handschuhe sind im Verkauf zu tragen.

Mit Wirkung vom 01.03.2022 ist Frau Jana Schitz als Datenschutzbeauftragte bei Schäfer Dein Bäcker GmbH bestellt worden.

Solltest Du Fragen oder Anliegen diesbezüglich haben, wende dich bitte an Frau Jana Schitz.

Sie ist erreichbar unter der Telefonnummer: 06431 / 211663032 oder per E-Mail :  
[j.schitz@schaefer-dein-baecker.de](mailto:j.schitz@schaefer-dein-baecker.de)

Schäfer Dein Bäcker GmbH Vinzenz-Pallotti-Str.4 65552 Limburg

Tel.: 06431 / 211660

Fax.: 06431 / 211663055

[info@schaefer-dein-baecker.de](mailto:info@schaefer-dein-baecker.de)

Tagesablauf in den Filialen

## Anlieferung von Brot, Teilchen und Kuchen

Brote, Teilchen und Kuchen werden in Körben angeliefert. Achte darauf, dass Körbe immer auf Rollis stehen und niemals auf dem Fußboden.

Gleichzeitig ist darauf zu achten, dass die Ware möglichst schnell nach Anlieferung in die Theke einsortiert wird.

Es dürfen nur „Reserven“ zum Nachfüllen zurückgehalten werden, wenn es keine Möglichkeit gibt diese zu präsentieren. Also, immer alles komplett einräumen.

Sollte Dir hierzu der Platz fehlen, bespreche dies bitte mit Deiner Bereichsleitung vor Ort.

## Anlieferung von Brötchen:

Werden als Teiglinge angeliefert, mit dem Backen wird sofort angefangen. Es ist darauf zu achten, welche Teiglinge kühl gelagert werden müssen (Kühlschrank – Grauer Deckel) und welche zum Backen außen stehen müssen (Grüner Deckel).

-----

Jeder Mitarbeiter muss sich bei Schichtbeginn an einer Kasse anmelden. Egal ob nur zur Zeiterfassung oder auch zum Kassieren.

#### Anleitung Anmeldung:

1. Bediener durch einscannen der Personalkarte anmelden  
|(( AnmeldungFoto1))|
2. Farbe für den Bediener auswählen  
|(( AnmeldungFoto2))|
3. Auswählen ob die Anmeldung für die Zeiterfassung oder zum Kassieren ist  
|(( AnmeldungFoto3))|
4. Auswahl der Kassenlade, wenn „Kassieren“ gewählt wurde  
|(( AnmeldungFoto4))|

#### Anleitung Abmeldung:

1. Kassenabrechnung durchführen
2. Bedienername oben rechts im Display anklicken
3. Auf „Abmelden“ drücken  
|(( AbmeldungFoto3))|
4. Nach der Abmeldung kann der Tagesabschluss durchgeführt oder eine Neuansmeldung gemacht werden  
|(( AbmeldungFoto4))|

-----  
Wie läuft eine Frühschicht ab?

Folgende Aufgabenreihenfolge solltet Ihr einhalten, damit ein möglichst reibungsloser Ablauf möglich ist:

- 1) Filiale ausschließen und Arbeitskleidung anlegen
- 2) Anmelden an der Kasse und Einsatz der Kassenschublade
- 3) Beleuchtung / Kaffeemaschine / Merry Chef oder Grill / Theken einschalten, Ladentür öffnen
- 4) Backen (Backprogramm auswählen und nach dem Frischebackplan backen)
- 5) Kontrolle Temperatur Wareneingang
- 6) Kühl- & Trockentheke einräumen
- 7) Lieferschein kontrollieren, korrigieren und in die Kasse eingeben
- 8) Außenbestuhlung & Tische in Ordnung bringen
- 9) Snacks belegen (nach Snackplan)
- 10) Brotregal einräumen
- 11) Verkaufsanalyse ausfüllen (Ausdruck Kennzahlen kommt morgens beim Anmelden)
- 12) Temperaturkontrollen durchführen und in der Liste eintragen (bis spätestens 10 Uhr)
- 13) Auf Mittagstheke umräumen (ca. 11 Uhr)
- 14) MHD's kontrollieren & Kühlschränke/-haus putzen
- 15) Reinigung von Geschirr (laufend) sowie Vorraum, Toilette, Personalraum
- 16) Kaffee- und Gästebereich sauber halten (laufend)
- 17) Schichtübergabe (vorher geht niemand nach Hause)
- 18) Kassenabrechnung und Abmeldung

Während Ihr diese Punkte befolgt, verkauft Ihr natürlich unsere Backwaren an die Kunden. Wichtig ist hierbei: Der Kunde geht immer vor!

Zudem achtet Ihr laufend darauf, dass die Warenpräsentation gut aussieht und unserem Standard entspricht.

-----

Wie läuft eine Spätschicht ab?

Folgende Aufgabenreihenfolge solltet Ihr einhalten, damit ein möglichst reibungsloser Ablauf möglich ist:

- 1) Anmelden an der Kasse und Einsatz der Kassenschublade
- 2) Schichtübergabe durch Frühschicht

- 3) Kaffee- und Gästebereich sauber halten
- 4) Tüten / Milch / Kaffeebohnen / Saladette und Getränkekühlschrank auffüllen
- 5) Frisch backen - Frischebackplan
- 6) Abendtheke einräumen (ca. 15 Uhr)
- 7) Temperaturkontrollen durchführen und in der Liste eintragen (bis spätestens 17 Uhr)
- 8) Kühltheke putzen, Backofen nach dem letzten Backvorgang auskehren
- 8) Toiletten reinigen
- 9) Retoure eingeben (ab einer Stunde vor Ladenschluss)
- 10) Brotregal sauber machen, Außenbestuhlung zusammenräumen
- 11) Ab Filialschließung: Theke ausräumen, MerryChef oder Kontaktgrill ausschalten, Brotschneidemaschine & Kaffeemaschine reinigen, Backofen vorprogrammieren
- 12) Kasse vor Dienstschluss abrechnen
- 13) Verkaufsanalyse ausfüllen
- 14) Abmelden, Beleuchtung aus, Alarm an & abschließen

Während Ihr diese Punkte befolgt, verkauft Ihr natürlich unsere Backwaren an die Kunden. Wichtig ist hierbei: Der Kunde geht immer vor!

Zudem achtet Ihr laufend darauf, dass die Warenpräsentation gut aussieht und unserem Standard entspricht.

-----

Bitte beachte die genaue Pausenregelungen für deine jeweilige Schicht. Die genaue Pausenlänge ist aus dem PEP-Plan zu entnehmen.

Bitte spreche Dich mit den anderen Mitarbeitern aus der Filiale ab, wann die Pause am besten gemacht wird. Dabei kann die Pause an einem Stück, aber auch an mehreren kleinen Pausen gemacht werden.

#### WICHTIG!

In und vor allen Filialen ist das Rauchen nicht gestattet!

Wenn Du rauchen möchtest, erledige das bitte in Deiner Pause außerhalb der Räumlichkeiten (auch nicht vor der Filiale) von Schäfer Dein Bäcker und nicht in Deiner Arbeitskleidung. Bitte ziehe dazu Deine private Jacke an und nehme den Vorbinder ab.

-----

#### Richtlinie für den Umgang mit Leergut und Retoure

- Leergut wird immer sortiert gestapelt und zwar: Kleine Körbe, große Körbe und Dielen.
- Papier, Banderolen, Fähnchen, Kuchenfolie etc. aus Körben/Dielen entfernen und entsorgen. Alle Verpackungen entfernen. Nur Restprodukte in Körben lagern. Dielen sind leer zu stapeln, da diese direkt nach Ankunft im Logistikzentrum in der Spülmaschine gereinigt werden.



- Teiglingsdielen genau übereinander stapeln, so dass diese nicht umkippen oder verrutschen können, da diese direkt nach Ankunft im Logistikzentrum in der Spülmaschine gereinigt werden.
- Bleche nur in Sahnekisten stapeln. Diese ganz oben aufsetzen!
- Die Rollis nicht einseitig beladen, sondern gleichmäßig hoch stapeln.
- Darauf achten, dass die Rollis nicht höher gestapelt werden als die Durchgangstüren in der Filiale sind, da sonst alles vom Fahrer wieder abgeräumt werden muss.
- Papier und Pappe zusammenfalten und seitlich in den Rolli stecken.
- Müllsäcke immer zubinden, da dies aus Hygienegründen zwingend notwendig ist.
- Porzellan- und Glasscherben etc. gesondert aufbewahren und sicher verpacken. Bei Verletzungsgefahr für den Fahrer kennzeichnen. Sichtbar neben Rolli oder bei der
- Pendeltasche am Tresor platzieren.

|((TresorFoto))|

Aufbewahrungsdauer: dauerhaft      Seite 1 von 1      Stand: 26.04.2022

Jede Filiale hat seine individuell auf sich angepasste Verkaufsanalyse.

Auf dieser werden der Planumsatz, die Planstundenleistung und die Planretoure für den jeweiligen Verkaufstag vorgegeben.

Ihr habt die Aufgabe, die Verkaufsanalyse mit den IST-Verkaufszahlen am Folgetag zu füllen. Dafür müsst ihr folgende Felder ausfüllen:

-----

1. „Bar Ist“

☐ Ersichtlich aus dem täglichen Kassenausdruck „Tageskennzahlen“

2. „Differenz zum Ziel“

☐ Berechnet aus „Bar Ist“ minus „Umsatz-Ziel“

3. „Kassendifferenz“

☐ Ersichtlich aus dem täglichen Kassenausdruck „Tageskennzahlen“

4. „Anzahl Stunden“

☐ Ersichtlich aus dem PEP-Plan

5. „Stundenleistung“

☐ Berechnet aus „Bar Ist“ geteilt durch „Anzahl Stunden“

6. „Anzahl Kunden“

☐ Ersichtlich aus dem täglichen Kassenausdruck „Tageskennzahlen“

7. „Kunden-Bon“

☐ Berechnet aus „Bar Ist“ geteilt durch „Anzahl Kunden“

8. „Lieferwert“

☐ Ersichtlich aus dem Lieferschein

9. „Goldweck Retoure in Stück“

☐ Ersichtlich aus der Verkaufsanalyse in der Kasse

10. „Brot Retoure in Stück“

☐ Ersichtlich aus dem Retoureausdruck

11. „Retoure in €“

☐ Ersichtlich aus der Verkaufsanalyse in der Kasse

## BEI NOTFÄLLEN!

Wie z.B. kompletter Ofenausfall, Eingangstüre lässt sich zum Feierabend hin nicht schließen, Einbruch, Überfall, kompletter Stromausfall, Belieferungs-LKW ist bis Ladenöffnung noch nicht eingetroffen.

Bitte wie folgt vorgehen:

Schritt 1      •      BL anrufen bzw. informieren.

Schritt 2      •      Sollte der BL nicht erreichbar sein, den Vertretungs-BL anrufen.

Schritt 3      •      Solltest Du keinen Bereichsleiter erreichen, kannst Du ab 07:00 Uhr in der Verwaltung unter 06431/ 211 66 3010 anrufen

Was sind keine Notfälle?

Zum Beispiel:

- Es wurden drei Opa Hans Brote zu wenig geliefert
- Ein bestelltes Formular ist nicht mitgekommen oder ähnliches.

Für solche Punkte muss nicht morgens um 05:00 Uhr der Bereichsleiter geweckt werden!

-----

Der Kunde ist König

Um einen optimalen Gast-Service zu bieten, handeln wir immer nach den Grundsätzen des

## „AKTIVEN VERKAUFENS“.

Wir verteilen nicht die Ware, sondern VERKAUFEN diese.

Beispiel:

Wenn ein Kunde 5 Elzer Urstücke bestellt, diese aber gerade ausgegangen sind, so antworte nie mit: "Tut mir leid, die Elzer Urstücke sind aus!", sondern biete ihm immer eine Alternative positiv an, wie beispielsweise:

"Elzer Urstücke sind nicht mehr da, aber schauen Sie hier - die KürBiss Brötchen sind ganz frisch aus dem Ofen.“

### Checkliste Aktiver Verkauf

- Aktiver Verkauf heißt, weit mehr als Ware nur einzupacken und über die Theke zu reichen!
- Aktiver Verkauf heißt, ohne Angst auf den Kunden vor und hinter der Theke zuzugehen. Profis haben keine Angst vor dem „Nein“ des Kunden.
- Die Alternative zum aktiven Verkauf ist das SB-Regal ohne Bedienung, also den Verlust des Arbeitsplatzes!

Maßnahmen um den aktiven Verkauf zu fördern:

- Optischer Eindruck: Filiale und Mitarbeiter.
- Offene Körperhaltung einnehmen (signalisiert: „Ich freu mich auf Sie/Dich“).
- Lächeln, auch wenn es manchmal schwerfällt.
- Erlebnisatmosphäre schaffen (Kunden mit Namen ansprechen, Witze erzählen, lustig sein, ...).
- Schmeckmuster (Verkostungen) anbieten; auch vor der Theke und an den Kassen (in Vorkassenzonen).
- Auf neue Produkte aufmerksam machen.
- Alternativen anbieten.
- Auf Mengenangebote hinweisen.
- Zusatzverkäufe machen (z.B. zweite Warengruppe anbieten).
- Theke der Nachfrage = dem Tagesablauf entsprechend bestücken

☒ A-Artikel zu A-Zeiten auf A-Flächen.

- Warenpräsenz (A-Artikel) aufrechterhalten.
- Auf Kinder eingehen denn Kinder sind wichtige Kunden.
- Machen Sie die eigene Filiale zum Serviceparadies in der Servicewüste Deutschland.
- Keine Angst vor dem „Nein“ des Kunden. Aktiv verkaufen heißt sich viele „Körbe“ holen.

Was ist zu tun, wenn ...

... der Kunde fragt: „Ist die Ware auch frisch?“

- Ruhig und gelassen bleiben.
- Wenn möglich kosten oder drücken lassen (Ware vorher einpacken).
- Hinweis geben, dass Ware immer nur frisch verkauft werden darf.
- Bei Beanstandungen das Produkt tauschen.

Was ist zu tun, wenn ...

... der Kunde in die Filiale kommt, Du aber momentan den Ofen bedienst bzw. Ware einräumst?  
Backen, Säubern o.ä. sind wichtig, aber:

Das Wichtigste ist der Kunde!

- Blickkontakt aufnehmen.
- Kunde ansprechen.
- O.K. einholen, um die Ware aus dem Ofen zu nehmen (sonst wird die gute Ware dunkel und trocken gebacken – Toasteffekt).

Was ist zu tun, wenn ...

... der Kunde sagt, „Das ist zu teuer!“

- Nie in Verteidigungshaltung gehen!

- Bäckerei xy hat auch gute Ware, aber Sie als Feinschmecker werden den Unterschied bemerken.
- Argumente: Z.B. ständige Frische rund um die Uhr.
- Den Preis verpacken.

Den Preis verpacken:

Gast: „Was kostet dieses Brot?“

Mitarbeiter: „Das Roggen Nr. 1- 750g- 2,90 € ist schön herzhaft und frisch!“

Gast: „Wie teuer ist die Apfeltasche?“

Mitarbeiter: „Dieses fruchtige Stück 1,30 € aus feinem Blätterteig mit einer leckeren Apfelfüllung. Das sollten Sie probieren.“

Wer fragt führt:

Möglichst offene „W-Fragen“ stellen:

Was haben Sie Schönes im Urlaub erlebt?

Was darf es noch für Sie sein?

-----

Alternativfragen stellen:

Möchten Sie von unserem rustikalen Opa Hans Brot oder lieber von der milden Weizenähre probieren?

Offene Fragen formulieren:

Fragen, die man nicht mit ja oder nein beantworten kann...

Wollen Sie lieber eine Tasse oder einen Pott Tee? Zum hier Essen oder zum Mitnehmen?

Was Kleines oder was Großes? Süß oder pikant?

Die Kostprobe gleich hier essen oder darf ich es einpacken? Was Kaltes oder Warmes?

Wohin fahren Sie dieses Jahr in Urlaub?

Sollte sich ein Kunde in der Filiale beschweren oder eine Reklamation durchführen, dann ist es wichtig freundlich, kompetent und kulant zu reagieren.

**WICHTIG!**

Wir kommen dem Kunden IMMER entgegen!

Daher gilt folgender Grundsatz:

1. Reklamationen immer ernst nehmen.
2. Sich als Einstieg in das Gespräch IMMER – Bedanken für die Reklamation (auch dann, wenn sie Dir zurzeit nicht berechtigt erscheint).
3. Es ist nicht sinnvoll, sich in Diskussionen mit dem Gast zu verheddern. Besser ist dem Gast zuhören (Dampf ablassen lassen) und anstandsloser Umtausch der Ware. Die Aussage des Gastes wird nicht angezweifelt!
4. Gerne kannst Du dem Gast 2 Stück unseres Goldweck als kleines Dankeschön für seine Mühe und als nette Geste unsererseits mitgeben (Bonieren über „Ersatz Reklamation“).

Telefonische Reklamationen werden von dem annehmenden Mitarbeiter detailliert aufgenommen, damit eine qualifizierte Reaktion unsererseits erfolgen kann.

Im Abschluss der Kundenreklamation muss ein Reklamationsformular ausgefüllt und zusammen mit der reklamierten Ware über die Pendeltasche an das Qualitätsmanagement in Limburg gesendet werden.

Sollte ein Gast z.B. ein schimmeliges Brot reklamieren, sollte der Artikel auf jeden Fall umgetauscht bzw. Ersatzartikel anbieten.

Folgender Ablauf gilt bei einer Reklamation über die Zentrale:

- 1.) Gast reklamiert per „Kundenbeschwerde“ über den Kontakt-Button auf der Homepage, per Mail oder telefonisch.
- 2.) „Kundenbeschwerde“ geht in der Zentrale ein.

- 3.) Verkaufssinnendienst spricht mit dem Kunden und legt dafür ein Ticket zur Bearbeitung an.
- 4.) Der Verkaufssinnendienst weist die Kundenbeschwerde dem jeweiligen Vorgesetzten zu.
- 5.) Der Vorgesetzte klärt intern den Sachverhalt

Über sämtliche Kundenbeschwerden erhalten die Geschäftsführung, Verwaltungsleitung und die Verkaufsleitung eine Info.

Bitte habt dafür Verständnis, dass wir allen „Kundenbeschwerden“ auf den Grund gehen wollen. Daher ist uns auch eine Rücksprache mit Dir wichtig.

#### Brot und Brötchen:

Brot und Brötchen werden grundsätzlich in eine Tüte eingepackt.

Stangenbrote (z.B. Baguette, Tigerbaguette) werden in die entsprechenden Baguettetüten verpackt. Croissants werden extra gepackt, damit sie nicht eingedrückt werden.

#### Sahneschnitten und Kuchen:

Sahne- und Obstschnitten werden auf ein Tablett gestellt. Diese Tablett werden grundsätzlich in Papier eingeschlagen.

Auch hier sollte man darauf achten, dass nur so viel Papier verbraucht wird, wie gerade benötigt wird. Es wird kein Tesafilm benutzt.

#### Snack:

Snacks werden in Tüten eingepackt. Bitte gib immer eine Serviette dazu, damit sich der Kunde nach dem Verzehr säubern kann.

#### Produkte zum sofortigen Verzehr:

Produkte zum sofortigen Verzehr werden in einer Serviette oder mit der Zange gereicht. Das Produkt wird nicht mit der Hand angefasst – die Regelung für hautkontaktfreies Verkaufen ist auch dann einzuhalten, wenn sich kein Kunde im Geschäft befindet.

Es ist unbedingt wichtig darauf zu achten, dass Verpackungsmaterial nicht in Übermengen in der Filiale gelagert wird.



## Backen in den Filialen

### Übersicht Backprogramme

Folgend ist eine Übersicht zu den verschiedenen Backprogrammen aufgeführt. Diese werden auch in den Backanleitungen der einzelnen Artikel verwendet:

1. Goldweck (Mohn-,Sesam-,Käsebrötchen)
2. Goldweck 1/2 (Mohn-,Sesam-,Käsebrötchen)
3. Körnerbrötchen, Roggenbrötchen
4. Körnerbrötchen, Roggenbrötchen 1/2
5. Krusti
6. Krusti 1/2
7. Laugenstange
8. Laugenstange 1/2
9. Buttercroissant
10. Buttercroissant 1/2
- 11.
- 12.
- 13.
14. Fleischkäse
15. Frikadellen (bei großen Frikadellen, Programm zweimal laufen lassen!) 16.
- 17.
- 18.
19. Laugenbrezel/Tigerbrezel
20. Laugenbrezel/Tigerbrezel 1/2
- 21.
22. Wasserweck
23. Wasserweck 1/2
- 24.
- 25.

## Backanleitung Goldweck

Schritt 1: Die Goldweckdielen mit grauem Deckel sind mindestens 120 Minuten vor dem Backen aus dem Kühlschrank zu entnehmen. (Die Zeiten können sehr unterschiedlich sein, weil die Temperatur in den Filialen unterschiedlich ist!).

Die grünen Goldweckdielen können direkt gebacken werden.

Schritt 2: Wenn die Teiglinge reif sind, Dielen versetzt stapeln (siehe Foto 1) damit die Unterseite ordentlich abtrocknet (ca. 10-15 Minuten).

Schritt 3: Danach die Dielen drehen und ca. 1 Minute ruhen lassen, damit sich der Teigling von der Diele lösen kann. Die Teiglinge erst kurz vor dem Backen drehen.

Schritt 4: Nun die Goldweck vorsichtig auf dem Blech zurechtrücken (siehe Foto 2).

Schritt 5: Nach dem Zurechtrücken die Goldweckbleche im Blechwagen ca. 10 Minuten abtrocknen lassen.

Schritt 6: Goldweck auf Programm 1 (für volle Ofenbelegung) oder Programm 2 (für halbe Ofenbelegung) backen. Darauf achten, dass die Ofentemperatur passt.

Schritt 7: Die gebackenen Brötchen in die Theke schütten

Foto 1 Foto 2

Info:

Falls die Teiglinge zu reif (groß) sind, bitte kühl stellen oder backen. Falls Teiglinge zu knapp (klein) sind, bitte früh genug in den Gärraum bei max. 28°C / 78% Luftfeuchtigkeit stellen.

Goldweck werden bis mindestens eine Stunde vor Ladenschluss gebacken.

Grüner Deckel Diese sollten in der Zeit von Anlieferung bis 10.00 Uhr gebacken werden.

Grauer Deckel Ab 10.00 Uhr müssen die Teiglinge mit grauen Deckel genommen werden.

-----

Backanleitung Mohn-/Sesambrötchen

Schritt 1: Die Goldweck, wenn möglich, bei halber Gare drehen (nicht zu voll/groß).

Schritt 2: Die Dielen ca. 1 Minute ruhen lassen, damit sich die Teiglinge von der Diele lösen.

Schritt 3: Die Teiglinge auf dem Blech mit Wasser absprühen.

Schritt 4: Die abgesprühten Teiglinge vorsichtig in Mohn/Sesam (Auf einem Teller) wälzen und ordentlich auf das Blech setzen (siehe Foto 1 + 2).

Schritt 5: Danach die Teiglinge in den Blechwagen stellen und bis zur gewünschten Gare stehen lassen.

Schritt 6: Bei gewünschter Gare auf Programm 1 (für volle Ofenbelegung) oder Programm 2 (für halbe Ofenbelegung) backen.

WICHTIG: Die Teiglinge NICHT in der Brötchendiele fertigen, sondern auf einem Blech!

Foto 1 Foto 2

-----

#### Backanleitung Käsebrötchen

Schritt 1: Die backfertigen Goldweck auf ein Blech mit Backpapier drehen.

Schritt 2: Die Dielen ca. 1 Minute ruhen lassen, damit sich die Teiglinge von der Diele lösen.

Schritt 3: Die Teiglinge vorsichtig auf dem Blech zurechtrücken (siehe Foto 1).

Schritt 4: Auf jeden Teigling eine Scheibe Gouda legen.

Schritt 5: Teiglinge auf Programm 1 (für volle Ofenbelegung) oder Programm 2 (für halbe Ofenbelegung) backen.

-----

Foto 1

#### Backanleitung Körnerbrötchen

Schritt 1: Die Körnerdielen vor dem Backen ca. 2-3 Stunden aus dem Kühlschrank entnehmen. (Die Zeiten können unterschiedlich sein, weil die Temperatur in den Filialen unterschiedlich ist!)

Schritt 2: Danach die Teiglinge bei entsprechender Größe (siehe Foto 1) drehen und ca. 1 Minute ruhen lassen, damit sich der Teigling von der Diele lösen kann.

Schritt 3: Nun die Körnerbrötchen vorsichtig auf dem Blech zurechtrücken (siehe Foto).

Schritt 4: Nach dem Zurechtrücken die Teiglingsbleche im Blechwagen ca. 10 Minuten abtrocknen lassen.

Schritt 5: Körnerbrötchen auf Programm 3 (für volle Ofenbelegung) oder Programm 4 (für halbe Ofenbelegung) backen.

Foto 1

-----

#### Backanleitung Krusti

Schritt 1: Die Krustidielen vor dem Backen ca. 2-3 Stunden aus dem Kühlschrank entnehmen. (Die Zeiten können unterschiedlich sein, weil die Temperatur in den Filialen unterschiedlich ist!)

Schritt 2: Wenn die Teiglinge reif sind, Dielen versetzt stapeln (siehe Foto 1) damit die Unterseite ordentlich abtrocknet (ca.10-15 Minuten).

Schritt 3: Danach die Dielen drehen und ca. 1 Minute ruhen lassen, damit sich der Teigling von der Diele lösen kann.

Schritt 4: Nun die Krustis vorsichtig auf dem Blech zurechtrücken (siehe Foto 1).

Schritt 5: Nach dem Zurechtrücken die Krustibleche im Blechwagen ca. 10 Minuten abtrocknen lassen.

Schritt 6: Krustis auf Programm 5 (für volle Ofenbelegung) oder Programm 6 (für halbe Ofenbelegung) backen.

Foto 1

-----

#### Backanleitung Laugenbrezel

Schritt 1: Die Brezeln auf ein Blech mit Backpapier aufsetzen (siehe Foto 1).

Schritt 2: Die Brezeln ca. 20 Minuten antauen lassen.

Schritt 3: Mit dem Messer den oberen Rand der Brezeln bis zur Hälfte tief einschneiden.

Schritt 4: Salz auf die Brezeln streuen.

Schritt 5: Die Brezeln auf Programm 19 (für volle Ofenbelegung) oder Programm 20 (für halbe Ofenbelegung) backen.

WICHTIG: Die Brezeln dürfen nicht in den Gärschrank, weil sonst die Lauge runterläuft!!!

Foto 1

-----

Backanleitung Laugenstange

Schritt 1: Die Laugenstangen auf ein Blech mit Backpapier aufsetzen (siehe Foto 1).

Schritt 2: Die Laugenstangen ca. 20 Minuten antauen lassen.

Schritt 3: Mit dem Messer die Laugenstangen viermal schräg einschneiden (ca. 0,5-1 cm).

Schritt 4: Salz auf die Laugenstangen streuen.

Schritt 5: Die Laugenstangen auf Programm 7 (für volle Ofenbelegung) oder Programm 8 (für halbe Ofenbelegung) backen.

WICHTIG: Die Laugenstangen dürfen nicht in den Gärschrank, weil sonst die Lauge runterläuft!!!

Foto 1

-----

Backanleitung Laugenkäsestange

Schritt 1: Die Laugenstangen auf ein Blech mit Backpapier aufsetzen (siehe Foto 1).

Schritt 2: Die Laugenstangen ca. 20 Minuten antauen lassen.

Schritt 3: Mit dem Messer die Laugenstangen der Länge nach einen guten cm einschneiden und anschließend die Stange auseinanderklappen

(siehe Foto 1).

Schritt 4: Zwei Scheiben Gouda in der Mitte teilen und auf die Laugenstangen legen (siehe Foto 2).

Schritt 5: Die Laugenstangen auf Programm 7 (für volle Ofenbelegung) oder Programm 8 (für halbe Ofenbelegung) backen.

WICHTIG: Die Laugenkäsestangen dürfen nicht in den Gärschrank, weil sonst die Lauge runterläuft!!!

Foto 1 Foto 2

-----

Backanleitung Croissant

Schritt 1: Die Croissants auf ein Blech mit Backpapier setzen (siehe Foto 1).

Schritt 2: Die Croissants ca. 20 Minuten antauen lassen.

Schritt 3: Die Croissants auf Programm 9 (für volle Ofenbelegung) oder Programm 10 (für halbe Ofenbelegung) backen.

Foto 1

Backanleitung Frikadellen

Schritt 1: Die Frikadellen auf ein Blech mit Backpapier (siehe Foto 1).

Schritt 2: Die Frikadellen werden 2x auf Programm 15 gebacken.

Foto 1

Backanleitung Knusperstange

Schritt 1: Die Knusperstangen auf ein Blech mit Backpapier setzen (siehe Foto 1).

Schritt 2: Die Knusperstangen ca. 20 Minuten antauen lassen. SEHR WICHTIG!!

Schritt 3: Knusperstangen auf Programm 1 (für volle Ofenbelegung) oder Programm 1 (für halbe Ofenbelegung) backen.

Foto 1

## Backanleitung Fleischkäse

Schritt 1: Fleischkäse auspacken, ein Raute-Muster 1-2 mm einschneiden (siehe Foto 1) und in die Backschale legen (siehe Foto 1). Nachdem der Fleischkäse aus dem Kühlschrank genommen wurde, muss er direkt in den Backofen. Ohne Temperaturverlust.

Anschließend den Fleischkäse unverzüglich in die Bain-Marie legen.

Schritt 2: Auf Programm 14 backen. (So müsste der Fleischkäse aussehen, siehe Foto 2).

Schritt 3: Mit dem Fleischkäsemesser (einstellbar) in 1,2cm dicke Scheiben schneiden.

Foto 2

Foto 1

-----  
In die Uhrzeitenfelder wird die Anzahl der gebackenen Bleche des jeweiligen Artikels eingetragen (Stückzahl oder Striche).

Z.B. 4 (IIII) Bleche Goldweck, 9.30 Uhr / Alle 3 Stunden MUSS frisch gebacken werden

### Uhrzeit

Artikel	5-6	6-7	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22							

Goldweck

Fitnessbrötchen

Elzer Urstück



Kürbiss

Roggenbrötchen

Krusti

Käsebrötchen

Mohn / Sesam Br.

Knubbel

Laugenbrezel

Tigerbrezel

Käselaugenstange

Knusperstange

Buttercroissant

-----

Frische und Qualität

Frische und Qualität stehen bei uns an erster Stelle. Um beides zu gewährleisten und zusätzlich immer genug Ware zur Verfügung zu haben, gibt es den Backplan und das Backprotokoll. Beides wird im selben Formular bearbeitet.

Neben der Qualitätssicherung erfüllt der Backplan noch einen Zweck. Hilfst du einmal in einer anderen Filiale aus, weißt Du direkt, was Du backen musst.

## Der Backplan

- Es gibt drei Backpläne pro Filiale: einen für Montag bis Freitag, einen für Samstag und einen für Sonntag
- Zeigt, wann was in welcher Menge gebacken werden muss
- Ist unbedingt einzuhalten
- Wird monatlich von der Filialleitung angepasst

## Das Backprotokoll

- Wird täglich geführt
- Jedes gebackene Blech wird in das Feld mit der jeweiligen Uhrzeit eingetragen
- Spätestens alle 3 Stunden muss die alte Ware durch frisch gebackene ersetzt werden

-----

## Warum ist es wichtig IMMER frische Backwaren in der Filiale zu haben?

- es gibt unseren Kunden Sicherheit FRISCHE Brötchen, Laugenbrezeln, etc. zu bekommen
- damit unsere Kunden wiederkommen
- damit wir uns von anderen Bäckern abheben
- damit wir beste Qualität garantieren können
- damit es keine Reklamationen gibt
- damit unsere Kunden IMMER zufrieden sind
- damit wir unseren Umsatz steigern

## Frischebackplan

- im Frischebackplan findet sich, wann was und wieviel von einem bestimmten Produkt gebacken werden soll
- manche Backwaren werden nicht den ganzen Tag lang gebacken
- im Plan findet sich, wann diese aus der Theke geräumt werden müssen

#### Ablauf

- der VKI erstellt den Frischebackplan einige Tage im Voraus und schickt diesen in die Filiale
- dieser wird in Ordner Nr. 7 / Retouren und Transaktionsberichte / an dem entsprechenden Datum abgelegt bis er gebraucht wird
- hier eine kurze Erklärung, wie sich die Zahlen errechnen Bsp. Elzer Urstücke:

Verkauf von 04:00 – 07:00 Uhr: 11 Stück = neue Menge im Frischebackplan = 30 Stück (Minimum 30 Stück dann aufrunden auf halbe Ofenbelegung)

Bsp. Goldweck:

Verkauf von 04:00 – 07:00 Uhr: 86 Stück = neue Menge im Frischebackplan = 135 Stück (50% Aufschlag)

- denn: Masse macht Kasse
- die Mindestbestellmenge findet sich auf dem Frischebackplan
- Kundenbestellungen/ Bestellungen von Lieferkunden auf die Mindestbestellmenge

aufschlagen

- Kundenbestellungen (ab 100 Stück die in der Filiale kassiert wurden) dem VKI mitteilen, damit diese in der Folgewoche nicht bei der Mindestmenge berücksichtigt werden
- sowohl die Frühschicht, als auch die Spätschicht unterschreiben den Frischebackplan
- der Frischebackplan wird täglich vollständig ausgefüllt mit der Pendeltasche in die Zentrale zurückgeschickt

-----

#### Waren- präsentation und Sortiment

Warenpräsentation – das Auge isst mit

Eine ordentliche und übersichtliche Filialgestaltung trägt zur Kaufentscheidung bei.

Bedarfsgerechte Präsentation: Tagesablauf beachten

In jeder Filiale werden zu bestimmten Zeiten bestimmte Warengruppen (Snacks, Brötchen, Brot, Feingebäck) besonders intensiv verkauft. Es ist wichtig, die dann verlangten Produkte auch wirklich auf den besten Flächen zu präsentieren = A-Platzierung

Merksatz: A-Produkte zu A-Zeiten auf A-Flächen

Was sind unsere A-Produkte?

Diese findest Du auf dem Bestellvorschlag. Grundsätzlich sind es die am besten laufenden Produkte bei Schäfer Dein Bäcker.

Was sind unsere A-Zeiten?

Ladenöffnung -11:00 Uhr

11:00 Uhr - 15:00 Uhr

15:00 Uhr - Ladenschließung

Wo ist unsere A-Fläche?

Die A-Fläche ist immer dort, wo die meisten Kunden hinlaufen.

Präsentation nach Tagesablauf:

- Morgens früh zunächst Frühstücksgebäck auf die A-Fläche.
- Ab 11 Uhr werden vor allem Feingebäcke und Kuchen auf die A-Fläche gerückt (Snackfilialen stellen das Snacksortiment und den Mittagstisch parallel in den Vordergrund).
- Ab 15 Uhr wiederum liegt der Schwerpunkt der Theken-Präsentation auf unserem Brötchensortiment, die dann massiv aus der A-Fläche heraus verkauft werden.

Selbstkontrolle

Stelle Dich regelmäßig vor die Theke und täglich vor den eigenen Laden, um zu sehen wie die eigene Filialgestaltung aus Kundensicht wirkt.

Da jeder auch selbst einmal Kunde ist, wechselt man bewusst in die Rolle des „Kunden“, um die Erwartungen unserer Gäste besser einschätzen zu können.

## Die Warenpräsentation im Laden

Zusammen mit dem Monatsartikelplan erhält jede Filiale einen monatlich angepassten Thekenbelegungsplan.

Dieser ist wie folgt aufgebaut:

1. Seite:

Übersicht über die Thekenbelegung der Brotregale (inkl. Brötchen)

2. Seite:

Übersicht über die Thekenbelegung der Feingebäcktheke mit dem Unterschied von Laugensortiment 1 und Laugensortiment 1 und 2

3. Seite:

Übersicht über die Thekenbelegung der Kühltheken mit Snacksortiment 1+2 sowie Kühl- und Heitheke mit Snacksortiment 1+2+3

4. Seite:

Übersicht über die Thekenbelegung der Kühl- und Heitheke mit Snacksortiment 1+2+3+4

5. Seite:

Legende / Spielregeln des Thekenbelegungsplans

Legende / Spielregeln des Thekenbelegungsplans:

1. Masse macht Kasse
2. Keine Lücken in der Präsentation
3. Immer FRISCH und LECKER

4. ALLE Produkte haben eine feste Fläche und Reihenfolge (egal ob Backwaren, Kuchen oder Snack)

#### Spielregeln für das Brotregal:

1. Keine Lücken in der Präsentation, es wird zusammen geschoben/verdichtet
2. Dafür rutscht das Brot schlangenförmig nach
3. Spezialbrötchen und Goldweck rutschen im Regal mit nach oben

#### Spielregeln für die Feingebäck-Theke:

1. Kleinstmengen (unter 7 Stück) Frühstücksgebäck (Rosinenweck) werden ab 11 Uhr aus der Theke genommen und retourniert
2. Keine Lücken in der Präsentation, es wird zusammen geschoben/verdichtet
3. Es wird ohne Blech präsentiert
4. Lücken durch zusammenrücken werden mit Brötchen geschlossen Reihenfolge der Brötchen:
  1. Krusti
  2. Dinkeldreher
  3. Elzer Urstück
  4. Fitnessbrötchen
  5. Roggenbrötchen
  6. Kürbisbrötchen
  7. Käsebrötchen
  8. Mohn-/Sesambrötchen
  9. Wasserweck
  10. Goldweck
5. Der Erdbeertraum darf auf schwarzen Blechen präsentiert werden.

#### Spielregeln für die Snacks:

1. Keine Lücken in der Präsentation, es wird zusammen geschoben/verdichtet
2. Belegen nach Beleganweisung
3. Immer FRISCH und LECKER
4. Mengen aus dem Snackplan beachten

Spielregeln für die Kühltheken (Snacks, Kuchen, Konditorei):

1. Präsentation morgens: Snack 2/3 der Theke und 1/3 Kuchen
2. Ab 4 Schienen werden Kuchen und Sahnescnitten nicht ausgesetzt, sondern in SAUBEREN Schienen präsentiert!

ab halber Schiene werden die Kuchen in die Theke ausgesetzt3. Käsekuchen: eine Hälfte ganz, die andere Hälfte aussetzen

3. Ab ca. 14 Uhr: Kuchen aus dem Kühlschrank komplett in die Theke räumen und die restliche Theke mit Snacks auffüllen

Die Warenpräsentation im Laden

Brotregal:

Brotregale werden immer von oben nach unten bestückt, d.h. die oberste Schiene in Deinem Brotregal muss immer bestückt sein!

Beachte:

Rundes Brot neben langes Brot, Körnerbrot neben Brot mit glatter Oberfläche, Kastenbrot neben rundes bzw. langes Brot.

In der A-Fläche liegen immer das Opa Hans und die Weizenähre. Unter dem Opa Hans immer das Brot des Monats.

Opa Hans, Roggen Nr.1 und das Brot des Monats müssen mit einer Banderole versehen werden.

Trockentheke:

Das Fein- und Frühstücksg Gebäck wird direkt, ohne Bleche, in der Theke platziert. Bleche werden nur bei Spritzringen und Zwetschgen verwendet.

Es ist darauf zu achten, dass das Farb- und Formenspiel stimmig ist.

z.B.:

- Weiß neben beige.
- Glatt neben z. B. Streusel.
- Rund neben eckig.

- Lang neben kurz.

Achtung: Keine „Berg- und Talfahrten“, die Produkte sollten in etwa die gleiche Höhe haben.

Auch hier ist darauf zu achten, dass nachmittags Lücken in der Trockentheke vermieden werden durch Zusammenrücken der Teilchen, Kuchen und Auffüllen der entstandenen Freiräume mit Brötchen.

Stell Dich bitte immer wieder vor die Theke (Kundenansicht) und überprüfe Deine Warenpräsentation.

Snacktheke:

Morgens sofort die Snacktheke laut Snackplan bestücken.

Der Snackplan ist jeden Monat von der Filialleitung zu erstellen.

Wir haben im Unternehmen ein monatlich wechselndes Verkaufssortiment. Dieses ist in dem jeweiligen Monatsartikelplan einzusehen.

Auf dem Monatsartikelplan sind folgende Informationen herauszulesen:

1. Auf jeder Seite des Monatsartikelplans ist der Monat und der entsprechende Verkaufszeitraum für das Verkaufssortiment angegeben
2. Ebenfalls kann für die einzelnen Artikel die jeweils festgelegten Verkaufstage eingesehen werden (durch das Ankreuzen des Wochentages)
3. Die Artikelnummern mit den dazugehörigen Verkaufspreisen sind hinter den Artikeln angegeben
4. Zusätzlich ist aufgeführt, welche Filiale für welches Sortiment berechtigt ist



#### Informationen auf Seite 1:

- Übersicht Feingebäcksortiment (Lila)
- Übersicht kleines Kuchensortiment (Hellblau)
- Übersicht Wochenendkuchen (Rot)
- Übersicht großes Kuchensortiment (Grün)
- Übersicht der Filialen aus dem großen Kuchensortiment

#### Informationen auf Seite 2:

- Übersicht Produktauslistungen
- Übersicht Produkteinlistungen
- Angebotsübersicht
- Eventuelle Sonderartikel

#### Informationen auf Seite 3:

- Übersicht Brötchensortiment (Gelb)
- Übersicht Laugengebäck (Grün)
- Übersicht Brotsortiment (Lila)
- Übersicht Grillgebäck (Orange)

#### Informationen auf Seite 4:

- Übersicht der Rohstoffe für Snacks (Lila)
- Sortimentsübersichten

Informationen auf Seite 5:

- Übersicht Heißgetränkessortimente
- Übersicht Kaltgetränkessortimente

Kasse

Folgend ist ein kompletter Kassivorgang an einem frei gewählten Beispiel beschrieben:

Anleitung:

Beispiel: Ein Kunde möchte 5x Goldweck kaufen.

1. Zunächst gehst Du auf den Startbildschirm und wählst die Kachel „Kasse“ aus.
2. Du musst dich mit Deiner Personalkarte legitimieren:
3. Die vom Kunden bestellten Artikel über den entsprechenden Eingabebutton auswählen
4. Den Kunden fragen, ob er eine Kundenkarte hat und mit dieser bezahlen oder die Brot-/Heißgetränkestempel sammeln/einlösen möchte.  
Bei einlösen eines Gratisartikels über die Kundenkarte die Anleitung „Kundenkarte“ betrachten.

5. Über „Bezahlen“ die Eingabe abschließen

6. Den Kunden fragen wie er bezahlen möchte

6.1. Bar bezahlen

- Zunächst den Zahlungsbetrag des Kunden erfassen
  - o Entweder links die Scheinart auswählen
  - o Oder den genauen Betrag über das Ziffernfeld eingeben
- Den Vorgang über „Bon Abschließen“ abschließen
- Falls erforderlich dem Kunden das Rückgeld aushändigen

6.2. Bargeldlos bezahlen

- Den Reiter „Kartenzahlung“ auswählen
- Button „EC“ auswählen und weitere Anweisung auf dem EC-Gerät beachten

6.3. Mit Kundenkarte bezahlen

- Reiter „Prepaid“ auswählen
- Über „Bon Abschließen“ den Vorgang abschließen

7. Den Kunden nach dem Kassenschein fragen und in der gewünschten Version aushändigen

Mit der Teiglingsbewertung wird über die Kasse der Reifegrad und die Qualität der einzelnen Brötchenteiglinge bewertet. Das Verfahren ist sehr wichtig, da die Backstube es zur Qualitätssicherung nutzt.

Ihr habt drei Wahlmöglichkeiten bei der Bewertung:

1. Die Teiglinge sind zu klein
2. Die Teiglinge sind gut
3. Die Teiglinge sind zu reif (zu groß)

Anleitung:

1. Zunächst gehst Du auf den Startbildschirm und wählst die Kachel „Produktbewertung“ aus.

2. Entsprechende Produktbewertung auswählen:

3. Die Bewertung der einzelnen Produkte durch anhängen eingeben:

4. Über „Speichern“ die Eingabe abschließen

Bitte Folgendes beachten:

Der Personaleinkauf wird sofort über die Kasse eingegeben. Bei Backwaren erhältst Du einen Personalrabatt in Höhe von 30%.

Vorgehensweise:

1. Schritt: Bediener wählen
2. Schritt: Bestellung eintippen
3. Schritt: Personalkarte einscannen und auf „Personaleinkauf“ tippen
4. Schritt: Bezahlen

Folgende Informationen findest Du auf dem Bon:

Personalnummer, Name/Vorname des Mitarbeiters, der gerade eingekauft hat, Personalrabattsatz (30%), die gekauften Artikel mit regulären und ermäßigten Preisen, der Gesamtbetrag, die Uhrzeit und das Datum.

Bezahl den Gesamtbetrag direkt und klebe den ausgedruckten Zettel

(1.Kopie) unbedingt direkt an die Ware/Verpackung/Brötchentüte/Getränkeflasche/etc.

Rabatt-/Preisübersicht

Backwaren 30%

Kaffee 50 Cent

Kaffeespezialitäten + Tee 80 Cent

Angebote KEIN RABATT

(Es wird kein zusätzlicher Rabatt auf Angebote gewährt!)

Handelswaren

(z.B. Getränke, Zeitungen, Kaffeepackungen) KEIN RABATT

---

### Aktionen & Rabatte

Der Kunde profitiert von regelmäßigen Aktionen & Rabatten als Besitzer der Schäfer Kundenkarte auf bestimmte Produkte oder Produktgruppen. Bei einer Aufladung der Karte bekommt er zudem einen Bonus von 3 % des Aufladungsbetrags.

### Elektronisches Stempelheft

Mit unserer Kundenkarte kann der Kunde in allen Fachgeschäften Stempel sammeln. Denn egal ob Kaffee oder Brot, seine Treue wird belohnt! Das bedeutet, nach dem Kauf des 12. Brotes oder Kaffees bekommst er ein Brot nach Wahl oder ein Heißgetränk nach Wahl gratis!

### Keine Kosten

Die Kundenkarte ist ein vollkommen kostenloses Prepaid-Karten-System, welches dem Kunden, durch simples Aufladen in 5,00 €-Schritten, das bargeldlose Bezahlen in unseren über 140 Fachgeschäften in Hessen und Rheinland-Pfalz ermöglicht.

### Datenschutz

Die Kundendaten liegen uns am Herzen und genau deshalb ist eine Schäfer Kundenkarte auch vom ersten Tag an anonymisiert.

-----

## Kassieranweisung

### 1. Kassenführung und Kassendifferenzen

- Jeder Mitarbeiter erhält sein persönliches Wechselgeld in Höhe von 100,00 EUR.
- Die Personalkarte ist grundsätzlich von jedem Mitarbeiter direkt bei sich zu führen. Sie darf nicht im Thekenbereich liegen gelassen werden, einem anderen Mitarbeiter ausgehändigt oder anderweitig dem Zugriff anderer Personen fahrlässig überlassen werden.
- Der Arbeitnehmer/in haftet für Fehlbestände seines Kassenbestandes, sofern er nicht nachweist, dass das Manko selbst bei Anwendung größter Sorgfalt unvermeidbar gewesen wäre. Dies gilt auch, wenn der Fehlbestand durch andere Arbeitnehmer, die seiner Leitung unterstehen, verursacht worden ist.
- Es ist untersagt, Bargeld aus der Kasse zu entnehmen um es leihweise sich selbst oder Anderen zur Verfügung zu stellen. Ausnahmen, wie Wareneinkäufe für die Filiale, sind durch die zuständige Bereichsleitung vorher zu genehmigen und der Einkauf mit einem Ausgabebeleg inklusive Quittung aus der Kasse zu dokumentieren. Der Ausgabebeleg und die dazugehörige Quittung sind am selben Tag im Safebag an die Kassenverwaltung zu senden.
- Euronoten werden nur bis maximal 200,00 € angenommen. Alle Geldscheine sind durch das zur Verfügung gestellte Geldscheinprüfgerät auf Echtheit zu prüfen.
- Bei der Annahme von Geld ist auf Fremdwährung zu achten. Es darf nur Eurowährung akzeptiert werden.
- Stark verschmutzte oder defekte Euronoten und Münzgeld dürfen nicht angenommen werden.

### 2. Kassiovorgang und Umgang mit Bargeld, EC/Kreditkarte, Kundenkarten

- Die Registrierung der Ware erfolgt ausschließlich über die Artikelfenster oder die Artikelnummer.
- Jeder Kassiovorgang bzw. jeder Einkauf sind einzeln und separat zu bongen. Es ist untersagt, zwei oder mehrere getrennte Verkaufsvorgänge in einem Bon zu erfassen.
- Die Kasse darf nicht ohne Verkauf geöffnet werden, das heißt es dürfen keine Verkäufe bzw. Buchungen getippt werden, die gar nicht stattfinden, nur um eine Öffnung der Lade zu erreichen.
- Die verkaufte Ware wird sofort und ausnahmslos in der Kasse eingegeben. Hierfür muss das Kassendisplay für den Kunden gut sichtbar sein. Es ist untersagt, Ware oder Sonstiges vor das Kassendisplay zu legen. Es werden ausnahmslos alle Beträge in der Kasse registriert.
- Bargeld ist vom Kunden entgegenzunehmen und muss bis zum Abschluss des Kassiovorganges für den Kunden gut sichtbar neben den Kassenladensatz gelegt werden. Eine Entgegennahme von Bargeld, ohne dass Beträge in der Kasse registriert werden, ist strengstens untersagt. Zudem ist die ausgehändigte Ware immer sofort und ausnahmslos zu bezahlen.

- Das für den Kunden vorgesehene Wechselgeld ist aus der Kasse zu entnehmen und an den Kunden zu übergeben.
- Das Bargeld des Kunden ist nach Herausgabe des Wechselgeldes sofort in die Kasse zu legen.
- Nach dem Bezahlvorgang ist der Kunde zu fragen, ob er einen Kassenschein ausgehändigt haben möchte. Zwei Varianten sind möglich: erstens ein Umweltschein (QR-Code, wenn der Kunde keinen Ausdruck wünscht) oder zweitens ein ausgedruckter Kassenschein.
- Die Kassenschublade ist als Abschluss ausnahmslos nach jedem Kassenvorgang sofort und ordnungsgemäß zu schließen. Danach darf sich kein Bargeld mehr außerhalb der Kasse befinden.
- Beim Kassenvorgang mit EC/Kreditkarte findet keine Entgegennahme von Bargeld statt. Die Kassenschublade bleibt während des gesamten Vorgangs geschlossen. Es ist unbedingt darauf zu achten, dass die Meldung „Zahlung erfolgt“ erscheint. (siehe Anhang Bedienungsanleitung Kundenkarten/EC- Zahlung)
- Der Umgang mit Kundenkarten erfolgt siehe Bedienungsanleitung Punkt 2.1.1. Kundenkarten.

### 3. Kassenvorgang „Im Haus Verzehr“

Hinterfrage vor dem Abschluss des Kassenvorganges, ob der Kunde seine Ware mitnehmen oder im Haus verzehren möchte. Generell wird alles „außer Haus“ gebongt. Sollten einzelne Positionen „im Haus“ verzehrt werden, müssen diese ausgewählt werden und als „im Haus Verzehr“ gekennzeichnet werden.

### 4. Kassenvorgang „Personaleinkauf“

- Für den Personaleinkauf erhält der Arbeitnehmer zwei Personalkarten.
- Für Arbeitnehmer im Bereich Verkauf dient die Personalkarte zudem auch als Kassenschlüssel.
- Die Nutzung der Personalkarte ist ausschließlich nur dem Arbeitnehmer selbst und der mit ihm im Haushalt lebenden Personen gestattet. Vergünstigungen für andere Personen zu gewähren ist untersagt.
- Über eine Scanfunktion der Personalkarte in unserem Kassensystem wird der Nachlass automatisch berechnet.
- Dieser Verkaufsvorgang wird mit einem automatisch ausgedruckten Bon dokumentiert.



- Dieser Bon ist an den Arbeitnehmer bzw. an die mit ihm im Haushalt lebenden Personen auszuhändigen und bei der Ware aufzubewahren. Auf Verlangen eines Vorgesetzten ist der Bon jederzeit vorzuzeigen.
- Der Arbeitnehmer verpflichtet sich, den Wareneinkauf jeweils direkt und bei Eigenverzehr vor dem Verzehr vor Ort zu bezahlen und den Bon bei der Ware zu führen.
- Die Nutzung der Personalkarte und der darüber laufende Personalrabatte durch andere Personen als oben erwähnt ist untersagt. Des Weiteren sind Fotodateien und Kopien der Personalkarten verboten.
- Das Kassieren der eigenen Person ist untersagt. Es ist erforderlich, dass immer ein anderer Arbeitnehmer kassiert. Ausnahmen sind nur bei einer Einer-Besetzung gestattet.
- Die Aufbewahrung der Personalkarten in der Filiale ist untersagt.

#### Informationen zum Personaleinkauf

- Arbeitnehmer erhalten 30 % Personalrabatt beim Kauf unserer Backwaren in jedem unserer Fachgeschäfte.
- Der Kauf von Kaffee und Kaffeespezialitäten ist aus dem Personalrabatt ausgeschlossen. Hierfür zahlt der Arbeitnehmer einen Festpreis. Dieser beträgt derzeit bei Kaffee 0,50 € und Kaffee- und Teespezialitäten 0,80 €.
- Auf Angebote und Handelswaren wird kein zusätzlicher Rabatt gewährt.
- Rabatte ab einer Höhe von 90,00 € monatlich zählen als geldwerter Vorteil und müssen versteuert werden.

#### 5. Verkauf Lieferscheinkunden

Der Verkauf auf Rechnung ist nur dann gestattet, wenn von der Zentrale der Kunde als „Lieferkunde“ in der Kasse hinterlegt ist. Jeder Lieferscheinkunde hat eine Kundenkarte, die bei jedem Verkauf eingescannt werden muss. Die Rechnungstellung erfolgt durch die Zentrale in Limburg.

#### 6. Stornobons und Fehleingaben

- Einkäufe die fehlerfrei boniert sind, dürfen keinesfalls storniert werden.
- Wird ein Artikel fehlerhaft eingetippt, so muss dieser sofort über den „Button“ Zeile löschen noch während des Kassiervorganges korrigiert werden.

- Wird ein Artikel fehlerhaft eingetippt und der Fehler wird erst nach Abschluss des Kassiervorganges festgestellt, so ist dieser sofort über das Bonjournal zu stornieren. Der fehlerhafte Bon wird als Ganzes storniert und dann die Ware direkt in einem neuen Bon korrekt erfasst. Spätestens zur Kassenabrechnung ist das Stornoformular vollständig mit Grundangabe auszufüllen und der Stornobon, der fehlerhafte Kassenbon und der richtige Kassenbon daran zu befestigen. Das Stornoformular ist samt der Bons mit der Pendeltasche in die Verwaltung zu senden.

## 7. Jugendschutz – Alkoholhaltige Artikel

Alkoholische Getränke oder Lebensmittel, die andere alkoholische Getränke in nicht nur geringfügiger Menge enthalten (zum Beispiel Baileys Berliner), dürfen laut §9 Jugendschutzgesetz an Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren nicht verkauft oder abgegeben werden. Auch der Verzehr derartiger Artikel darf Kindern und Jugendlichen nicht gestattet werden. Verlange beim Verkauf alkoholhaltiger Artikel einen Personalausweis und führe anhand dessen eine Alterskontrolle durch.

## 8. Umgang mit Trinkgeld

Das Trinkgeld gehört ausschließlich in das dafür an der Verkaufstheke befestigte Trinkgeldgefäß. Das Trinkgeld ist grundsätzlich vom Kunden in das Gefäß zu stecken, das heißt Mitarbeiter dürfen das Trinkgeld nicht persönlich annehmen! Sofern ein Kunde beispielsweise das Trinkgeld auf der Verkaufstheke hinterlässt, so ist der Verkäufer in diesem Ausnahmefall befugt, das Trinkgeld sofort selbst in das Trinkgeldgefäß zu stecken. Jegliches Trinkgeld darf sich nicht im Kassierbereich oder in der Nähe befinden. Das Öffnen des Trinkgeldgefäßes erfolgt ausschließlich durch die zuständige Bereichsleitung in Anwesenheit der Filialleitung.

## 9. Mehrwertsteuer

Der Verkauf unserer Waren unterliegt dem aktuellen Mehrwertsteuersatz in Höhe von 19 % oder einem ermäßigten Mehrwertsteuersatz in Höhe von 7 %. Die Mehrwertsteuersätze sind in der Regel in unserem Kassensystem hinterlegt und den Artikeln fest zugeordnet. Demnach werden diese beim Kassiervorgang automatisch erfasst. Ausnahme gilt für „Im Haus Verzehr“. (siehe Punkt 3)

## 10. Kassenabschluss

Folgende Vorgehensweise ist bei dem abendlichen Kassenabschluss zu beachten:

- Das Wechselgeld bleibt grundsätzlich immer in der Filiale. Jedem Mitarbeiter wird ein verschließbarer Spind zugewiesen. Das Wechselgeld wird nach Kassenabrechnung in diesem Spind aufbewahrt.
- Mitarbeiter, die keiner Filiale direkt zugeordnet sind (Teamtrainer), nehmen nach Schichtende ihr persönliches Wechselgeld mit Hilfe einer abschliessbaren Kassenlade an sich.
- Bei der Kassenabrechnung darf bis auf den diensthabenden Kollegen, ggf. Bereichsleitung oder Revisionsmitarbeiter niemand anwesend sein.
- Die Kassenabrechnung darf nicht im Verkaufsraum erfolgen.
- Der Safebag-Abrechnungsbogen und ggfs. Auszahlungsbelege inkl. Quittungen sind mit dem Safebag an die Kassenverwaltung zu senden.
- Der Barcode des Safebags wird während der Kassenabrechnung eingescannt und in der Kasse erfasst. Es ist darauf zu achten, dass nicht die Personalkarte anstelle des Safebags eingescannt wird.
- Der letzte Mitarbeiter eines Verkaufstages druckt den Tagesabschluss, wobei eine Safebagzusammenfassung in doppelter Ausführung gedruckt wird. Beide Exemplare werden unterschrieben und in den Tresor eingeworfen, damit der Fahrer beide unterschreiben kann. Ein Exemplar nimmt der Fahrer mit und ein Exemplar muss für einen Monat in der Filiale aufbewahrt werden.

## 11. Vorbereitung Geldtransport

Für den Versand der Tageseinnahmen sind immer die dafür vorgesehenen Safebags zu verwenden. Die Tageseinnahmen (Bargeld) sind wie folgt in den Safebag zu legen:

- Geldscheine sind in eine Richtung sortiert und nicht geknickt in den Safebag zu legen. Münzen sind anschließend zu den Geldscheinen in den Safebag zu legen.
- Der Safebag ist mit Filialnummer, Name, Vorname und Datum sowie persönlicher Unterschrift zu beschriften und nach dem Einlegen des Geldes und dem Beleg der Safebagabrechnung des Verkäufers korrekt zu verschließen und unverzüglich in den Tresor einzuwerfen.
- Für jede Kassenabrechnung ist ein separater Safebag zu nehmen. Mit der letzten Kassenabrechnung erhält der Mitarbeiter zwei Kassenausdrucke mit der Gesamtanzahl der Safebags des jeweiligen Tages (Safebagzusammenfassung). Diese sind beide in den Tresor einzuwerfen! Die Safebags sind in der Kasse unter der Art.-Nr. 72130 (Geldtransporttüten) mittwochs zu bestellen.

## 12. Tageseinnahmen und Geldtransport

Die Tageseinnahmen werden täglich vom Auslieferungsfahrer entnommen und in die Verwaltung transportiert. Hierbei ist folgende Vorgehensweise zu beachten:

1. Der Verkäufer, der den Tagesabschluss durchgeführt hat, wirft abends nach Abrechnung seinen Safebag zusammen mit den Safebagzusammenfassungen in den Tresor.

2. Der Fahrer geht morgens mit dem Verkäufer zusammen zum Tresor.
3. Der Fahrer öffnet im Beisein des Verkäufers den Tresor und entnimmt die Safebags und die Safebagzusammenfassungen.
4. Der Fahrer dokumentiert auf den Safebagzusammenfassungen die Entnahme unter Kontrolle der Anzahl der entnommenen Safebags sowie Prüfung der jeweiligen Safebagnummer und unterschreibt dafür. Eine unterschriebene Zusammenfassung übergibt der Fahrer dem Verkäufer.

Für Tage, an denen kein Verkäufer anwesend ist gilt folgende Vorgehensweise:

1. Der Verkäufer wirft abends nach Abrechnung seinen Safebag zusammen mit den Safebagzusammenfassungen in den Tresor und unterschreibt dafür.
2. Der Fahrer öffnet den Tresor und entnimmt die Safebags.
3. Der Fahrer dokumentiert auf den Safebagzusammenfassungen die Entnahme unter Kontrolle der Anzahl der entnommenen Safebags sowie Prüfung der jeweiligen Safebagnummer und unterschreibt dafür. Eine Zusammenfassung hinterlässt der Fahrer unterschrieben auf dem Tresor.

Auffälligkeiten sind sofort und unverzüglich der zuständigen Bereichsleitung und in der Kassenverwaltung zu melden. Diese Vorgehensweise muss immer eingehalten werden.

Bei Verstößen behält sich der Arbeitgeber vor, arbeitsrechtliche Konsequenzen, bis hin zur außerordentlichen Kündigung, einzuleiten.

#### 13. Aufbewahrung geschäftliches Bargeld

Das Wechselgeld wird ausschließlich in dem zugewiesenen Spind aufbewahrt.

#### 14. Fund von Wertgegenständen und Bargeld

Bei Fund von Wertgegenständen oder Geld ist umgehend die zuständige Bereichsleitung zu informieren. Der Fund wird separat aufbewahrt und mit Datum/Uhrzeit/Namen des Finders und Bezeichnung des Fundes dokumentiert.

#### 15. Aufbewahrung von privatem Eigentum und privaten Bargeld

Die Aufbewahrung von privatem Bargeld in dem Verkaufsraum, Kassennähe oder in Kleidungsstücken (Berufsbekleidung) ist strengstens untersagt. Dies gilt ebenfalls für privates Eigentum wie beispielsweise ein Handy. Die Aufbewahrung von privatem Bargeld oder Eigentum erfolgt ausschließlich in den für Arbeitnehmer vorgesehenen Spinden. Privates Bargeld darf nur im Falle eines Eigeneinkaufes auf Personaleinkauf aus dem Spind entnommen werden.

Nach Abschluss des Kassiervorganges ist sämtliches privates Bargeld umgehend wieder in den Spind zu legen. Der Bon für die gekaufte Ware ist immer bei der Ware zu führen. Offen herumliegendes Geld gehört grundsätzlich der Firma Schäfer Dein Bäcker GmbH.

#### 16. Umgang mit Reklamation von Wechselgeld

Sollte es zu Unstimmigkeiten mit Kunden über dem vom Kunden gegebenen Geldbetrag kommen, so kann dies erst am folgenden Tag festgestellt werden. Bleibe in jedem Fall freundlich. Schreibe bitte den Namen, Telefonnummer und Anschrift des Kunden auf, damit dieser dann informiert werden kann. Die Tageseinnahmen werden am nächsten Tag in der Verwaltung gezählt, so dass eine eventuelle Plusdifferenz festgestellt werden kann. Sollte sich hierbei die Sache klären, so ist der Kunde umgehend zu informieren. In solch einem Fall bitte sofort die Bereichsleitung informieren. Diese setzt sich zwecks Klärung mit der Kassenverwaltung in Verbindung.

#### 17. Kontrolle, Kassenstürze und Videoüberwachung

- Der Arbeitnehmer willigt mit Unterschrift der Kassieranweisung ein, dass jederzeit offene und verdeckte Videoaufzeichnungen der Geschäftsräume durchgeführt werden können. Umkleide, Personal- oder WC- Räume sind hiervon ausgeschlossen.
- Das Unternehmen ist berechtigt, jederzeit Kassenstürze und Testkäufe sowie durch beauftragte Personen Kontrollen von Hand- und Tragetaschen durchzuführen.

#### 18. Verschwiegenheitspflicht

Während der Dauer des Arbeitsverhältnisses und nach Austritt aus dem Unternehmen, verpflichtet sich der Arbeitnehmer über alle Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse Stillschweigen zu bewahren.

#### 19. Mitführung Personaldokument

Nach SGB IV wurdest du darauf hingewiesen, dass du während der Arbeit zur Mitführung deines Personaldokuments (Personalausweis, Reisepass o.ä.) verpflichtet bist.

#### 20. Retoure

Nicht verkaufte oder unverkäufliche und für die Rückführung ans Lager bestimmte Waren (Retoure, Bruch, Reklamationen) sind Eigentum von Schäfer Dein Bäcker GmbH und dürfen nicht mitgenommen, verschenkt oder weitergegeben werden.

#### 21. Salvatorische Klausel

Sollte eine Vorschrift dieser Kassieranweisung gegen geltendes Recht verstoßen, so ist dieselbe nichtig, die übrigen Bestandteile behalten jedoch ihre Gültigkeit. Mündliche Nebenabreden fanden nicht statt.

##### Erklärung

Die Kassieranweisung ist Bestandteil des Arbeitsvertrages und ist ausnahmslos für jeden Arbeitnehmer aus dem Bereich Verkauf verbindlich. Verstöße gegen diese Kassieranweisung, Diebstahl oder Unterschlagung können zu arbeits- und zivilrechtlichen Konsequenzen bis hin zur außerordentlichen Kündigung führen. Bei Fragen steht die zuständige Bereichsleitung zur Verfügung.

Mit deiner Unterschrift bestätigst du, dass du die Kassieranweisung gelesen und verstanden hast. Zudem bestätigst du, den Anweisungen und den von uns vorgegebenen Abläufen Folge zu leisten.

Name in Druckbuchstaben    Datum, Unterschrift

Bei Minderjährigen:

Name in Druckbuchstaben Erziehungsberechtigte/r

Datum, Unterschrift Erziehungsberechtigte/r

#### Bedienungsanleitung Kundenkarten/EC Zahlung– Kurzfassung

##### Bezahlung BAR (mit Geld):

1. Auf eigene Nr. anmelden
2. Artikel buchen
3. Kundenkarte/Prepaidkarte Scannen (zum Punkte sammeln)
4. Button „Bezahlen“ drücken
5. Zahlungsbetrag eingeben
6. Taste BAR drücken

##### Bezahlung über Kundenkarte/Prepaidkarte (OHNE GELD):

1. Auf eigene Nr. anmelden
2. Artikel buchen
3. Kundenkarte/Prepaidkarte Scannen
4. Button „Bezahlen“ drücken
5. Taste PREPAID drücken

##### Aufladung in Bar oder mit EC-/Kredit-Karte für Kundenkarte/Prepaidkarte:

1. Auf eigene Nr. anmelden
2. Auf Kundenkarte drücken
3. Aufladewert auswählen
4. Bezahlvorgang abschließen
5. Bon ausdrucken und dem Kunden aushändigen

#### Abfrage Kundenkarte / Prepaidkarte / Bonusstempel:

1. Auf eigene Nr. anmelden
2. Kunden-/Prepaidkarte einscannen
3. Oben im Bildschirm erscheint die Anzeige mit dem Geldwert/Anzahl der Stempel

#### Artikellöschung (wenn Kundenkarte oder Prepaidkarte eingescannt ist):

1. Artikel auswählen
2. Hoch wischen
3. Artikel löschen
4. Bei nachträglichen Storno den Stornobon unterschreiben und per Formular und Pendeltasche an die Zentrale schicken

#### Bezahlung EC-/Kredit Karte:

1. Auf eigene Nr. anmelden
2. Artikel buchen
3. Bei Bezahlart „Kartenzahlung“ drücken
4. Taste EC drücken
5. Auf das EC Terminal die Karte auflegen oder einstecken (ggf. Geheimzahl eingeben und bestätigen)
6. Bon Drucker druckt zwei Belege
  - a. Händlerbeleg (nach Sichtkontrolle entsorgen) Achtet auf den Händlerbeleg
  - b. Kundenbeleg (Kunden aushändigen) \*\*\*Zahlung erfolgt\*\*\*



### Storno bei EC-/Kreditkarten-Zahlung

Sollte ein Bon storniert werden müssen, der mit EC- oder Kreditkarte bezahlt wurde, wird der Storno genauso durchgeführt, wie bei einer Bar-Zahlung. Allerdings muss der Kunde seine Karte wieder am Kartenlesegerät vorzeigen oder einstecken, wenn die Aufforderung am Kassens Bildschirm dazu erscheint, um den Storno abzuschließen.

### Erklärung

Mit deiner Unterschrift bestätigst du, dass du die Kundenkarten/EC Zahlung Kurzfassung gelesen und verstanden hast. Zudem bestätigst du, den Anweisungen und den von uns vorgegebenen Abläufen Folge zu leisten.

Name in Druckbuchstaben    Datum, Unterschrift

Bei Minderjährigen:

Name in Druckbuchstaben Erziehungsberechtigte/r

Datum, Unterschrift Erziehungsberechtigte/r

Personaleinkauf

Personalnummer

Name, Vorname

Die in diesem Formular verwendete Bezeichnung „Arbeitnehmer“ umfasst weibliche und männliche Mitarbeiter. Diese undifferenzierte Bezeichnung dient allein zur besseren Lesbarkeit.

Der Arbeitnehmer erhält 30 % Personalrabatt beim Kauf unserer Backwaren in jedem unserer Fachgeschäfte. Der Kauf von Kaffee und Kaffeespezialitäten ist aus dem Personalrabatt ausgeschlossen. Hierfür zahlt der Arbeitnehmer wie folgt einen Festpreis:

Kaffee klein & mittel: 0,50 €

Kaffee gross, Kaffee- und Teespezialitäten: 0,80 €

Auf Angebote und Handelswaren gewährt der Arbeitgeber keinen zusätzlichen Rabatt.

Für den Personaleinkauf erhält der Arbeitnehmer zwei Personalkarten. Über eine Scanfunktion der Personalkarte in unserem Kassensystem wird der Nachlass automatisch berechnet. Dieser Verkaufsvorgang wird mit einem automatisch ausgedruckten Bon „Mitarbeiterereinkauf“ dokumentiert, welcher bei der Ware aufzubewahren und bei Verlangen dem Vorgesetzten vorzuzeigen ist. Der Arbeitnehmer verpflichtet sich den Wareneinkauf, der vor Ort in der Filiale verzehrt wird, erst zu bezahlen und dann zu verzehren. Die Nutzung der Personalkarte ist ausschließlich nur dem Arbeitnehmer selbst und der mit ihm im Haushalt lebenden Personen gestattet. Die Karte für Vergünstigungen für andere Personen zu verwenden ist untersagt. Für Arbeitnehmer im Bereich Verkauf dient eine Personalkarte zudem auch als Kassenschlüssel. Bei Zuwiderhandlung ist mit arbeitsrechtlichen Konsequenzen zu rechnen.

Rabatte ab einer Höhe von 90,00 € monatlich zählen als geldwerter Vorteil und müssen versteuert werden.

Der Personalrabatt wird ohne Anerkennung einer Rechtspflicht erbracht. Der Arbeitgeber ist berechtigt jederzeit und ohne Einhaltung besonderer Fristen diese Sonderleistung zu widerrufen und einzustellen.

Name in Druckbuchstaben      Datum, Unterschrift

Bei Minderjährigen:

Name in Druckbuchstaben Erziehungsberechtigte/r

Datum, Unterschrift Erziehungsberechtigte/r

Zusatzvereinbarung Zeiterfassungssystem

Zwischen dem Unternehmen Schäfer Dein Bäcker GmbH

Vinzenz-Pallotti-Str. 4 65552 Limburg a. d. Lahn      nachstehend

Arbeitgeber genannt

und      nachstehend Arbeitnehmer

Die in dieser Vereinbarung verwendete Bezeichnung „Arbeitnehmer“ umfasst weibliche und männliche Mitarbeiter. Diese undifferenzierte Bezeichnung dient allein zur besseren Lesbarkeit.

wird folgende Vereinbarung geschlossen:

## § 1 Geltungsbereich

Diese Zusatzvereinbarung gilt für alle Arbeitnehmer, die in die Zeiterfassung einbezogen sind.

## § 2 Zweckbestimmung

Die elektronische Zeiterfassung dient zu folgenden Zwecken:

- Erfassung der An- und Abwesenheitszeiten

- Ermittlung der Abrechnungsrelevanten Daten

### § 3 Zeiterfassung

3.1 Die Zeiterfassung wird von dem Arbeitnehmer anhand des an ihn ausgehändigten Kassenschlüssels bei der Anmeldung an der Kasse ausgelöst (siehe § 3.5).

3.2 Bei Arbeitsbeginn und Arbeitsende verpflichtet sich der Arbeitnehmer korrekt zu stempeln. Jeder Arbeitnehmer muss die Buchung selbst vornehmen. Es ist unzulässig, Buchungen durch Andere vornehmen zu lassen oder Buchungen für einen anderen Arbeitnehmer zu tätigen.

Im Fall eines Verstoßes behält sich der Arbeitgeber vor, arbeitsrechtliche Konsequenzen einzuleiten.

3.3 Sofern der Arbeitnehmer die Buchung nicht ordnungsgemäß durchgeführt hat, ist dieser verpflichtet, die Stunden für die geleistete Schicht in Textform anhand des Mehrstundenzettels zu beantragen. Die Freigabe der Stunden erfolgt ausschließlich durch die Verkaufsleitung.

3.4 Der Arbeitgeber nimmt die Personaleinsatzplanung gemäß dem geltenden Arbeitszeitgesetz vor. Der Arbeitnehmer hat sich an im PEP vorgegebene Arbeits- und Pausenzeiten zu halten. Sollte sich die Arbeitszeit entgegen der Planung verlängern passt sich die Pausenzeit wie folgt an:

- Arbeitszeit über 6 Stunden = mindestens 30 Minuten Pause
- Arbeitszeit über 9 Stunden = mindestens 45 Minuten Pause

### § 4 Mehr- und Minderstunden

Mehrstunden sind nur nach Anordnung und Zustimmung des Vorgesetzten zulässig. Mehr- und Minderstunden müssen bis 3 Tage nach anfallen, über das Formular „Mehr- und Minderstundenzettel“ begründet, beim Vorgesetzten abgegeben und von ihm freigegeben werden. Bei Nichteinhaltung dieser Vorgehensweise werden die Mehrstunden nicht vergütet.

### § 5 Datenschutz und Zugriffsberechtigung

Es werden nur Daten aufgezeichnet, die für die Abrechnung und An- und Abwesenheit erforderlich sind. Der Zugriff der erfassten Daten ist nur für den Datenschutzbeauftragten und für einen vom Datenschutzbeauftragten festgelegten Personenkreis zugänglich.

Ort, Datum     Arbeitnehmer/in

Arbeitsanweisung für die Mitarbeiter/innen und deren Erscheinung im Verkauf

Personalnummer:

Name / Vorname:

Adresse:

PLZ / Ort:

Erklärung

Die „Arbeitsanweisung für die Mitarbeiter/innen und deren Erscheinung im Verkauf“, sowie „Berufsbekleidung für Mitarbeiter/innen“ ist für jede/n Arbeitnehmer/in aus dem Bereich Verkauf verbindlich. Die Nichteinhaltung der Arbeitsanweisung kann zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen führen. Bei Fragen steht Ihnen die zuständige Bereichsleitung zur Verfügung.

Mit deiner Unterschrift bestätigst du, dass du die „Arbeitsanweisung für die Mitarbeiter/innen und deren Erscheinung im Verkauf“, sowie „Berufsbekleidung für Mitarbeiter/innen“ gelesen, akzeptiert und verstanden hast. Zudem bestätigst du, den Anweisungen und den von uns vorgegebenen Abläufen Folge zu leisten.

Name in Druckbuchstaben    Datum, Unterschrift

Bei Minderjährigen:

Name in Druckbuchstaben Erziehungsberechtigte/r

Datum, Unterschrift Erziehungsberechtigte/r

Berufsbekleidung für Mitarbeiter/innen

1.        Die Bäckerbluse / Bäckerjacke / das Polo-Shirt ist zu tragen.
2.        Das Namensschild ist an die aufgesetzte Tasche unter dem Logo zu befestigen.
3.        Während der Arbeitszeit sind nur schwarze oder blaue lange Hosen und gepflegte Jeans zulässig.
4.        Jede Verkäuferin / jeder Verkäufer ist verpflichtet geschlossene, sichere und rutschfeste Schuhe zu tragen!
5.        Du hast für die Reinigung und Pflege deiner Kleidung selbst zu sorgen!
6.        Unter der Berufsbekleidung ist weiße bzw. hautfarbene Unterbekleidung zu tragen (Unterhemd, BH).

7. Keine stark riechenden Düfte verwenden.
8. Auf gepflegte Haare ist zu achten.
9. Lange Haare sind geschlossen zu tragen und bei Bedarf hoch zu stecken.
10. Die Fingernägel sind kurz (maximal bis zur Fingerkuppe) zu halten und dürfen dezent lackiert sein; intakte Gelnägel (ohne Steine, Aufkleber etc.) sind erlaubt.
11. An Schmuck ist nur der Ehering, sowie Ohrringe in Form von Steckern oder kleinen Creolen (bis 1 cm Durchmesser) erlaubt.
12. Skipasshalter und Handschuhe sind im Verkauf zu tragen.

#### Schlüsselübergabeprotokoll

Personalnummer: Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.

Name:

Straße:

Wohnort: Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden

Hiermit bestätige ich den Erhalt von (Anzahl) Schlüsseln für folgende Türen:

Tür: Anzahl Schlüssel: Schlüssel-Nr. (falls vorhanden)

Tür: Anzahl Schlüssel: Schlüssel-Nr. (falls vorhanden)

für die Filiale

Kassenschlüssel für Vectron Kasse Anzahl:

Personalkarten für Vectron Kasse Anzahl:

Die Schlüssel wurden übergeben von Frau/Herrn

Den/die mir ausgehändigten Schlüssel werde ich sorgsam verwahren und darf ihn/sie nicht an andere Personen weitergeben, auch nicht kurzfristig ausleihen. Bei Verlust eines Schlüssels / Karten muss ich die entstehenden Kosten erstatten.

Die Rückgabe des Schlüssels erfolgt ausschließlich an den/ die jeweiligen Bereichsleiter/ in bzw. deren Vertretung/ Büro.

Ort, Datum:      Unterschrift:

Rabattstaffel

Veranstaltungen von regionalen Vereinen etc. unterstützt Schäfer Dein Bäcker gerne über unsere Rabattstaffel-Regelung.

Wenn Brötchen im Angebot sind gibt es keinen zusätzlichen Rabatt.

Alle Sorten Brötchen:

10%    ab 50 Brötchen

20%    ab 100 Brötchen

30%    ab 500 Brötchen

Laugenbrezeln:

10%    ab 50 Laugenbrezeln

20%    ab 100 Laugenbrezeln

30%    ab 500 Laugenbrezeln



Alle Sorten Brot inkl. Baguette:

10%	ab	5 Brote
20%	ab	10 Brote
30%	ab	20 Brote

Rabatte auf den jeweils gültigen Ladenverkaufspreis geben. Beispiel: 150 Stück Goldweck = 150 x 0,43€ = 64,50€ - 20% = 51,60€

Rabatte nur weitergeben, wenn der Kunde danach fragt.      Beispiel Ablauf:

1. Artikel eingeben: 5 Baguette
2. Artikel auswählen/anklicken
3. Taste „Rabatte“ drücken.
4. Taste „Rabatt 10%, 20% oder 30%“ drücken.

-----

Kassenprobleme:

Wenn ihr Kassenprobleme habt, könnt ihr über die Hotline von Copago Hilfe bekommen. Die entsprechende Telefonnummer findet ihr wie folgt:

Zunächst gehst Du auf den Startbildschirm und wählst die Kachel „Hotline“ aus.

Danach findest du die Telefonnummer von Copago, die Du bei Kassenproblemen anrufen musst:

-----

Bestellwesen, Retouren- eingabe, Abschriften und Inventur

-----

Die Bestellungen werden täglich über das Kassensystem abgefragt. Der Abruf erfolgt von der Zentrale aus.

Die Bestelländerungen müssen montags bis freitags bis spätestens 14.15 Uhr eingegeben sein.

Der Bestellrhythmus ist wie folgt:

Montags	wird für	mittwochs bestellt – inkl. der Handelsware
Dienstags	wird für	donnerstags bestellt
Mittwochs	wird für	freitags bestellt
Donnerstags	wird für	samstags bestellt
Freitags	wird für	Sonntag, Montag, Dienstag bestellt

Die Handelswaren-Bestellung wird montags für mittwochs über die Kasse eingegeben. Die Liefertage der Handelsware sind jedoch Mittwoch bis Freitag in der Woche.

Kundenbestellungen, die nach 14:15 Uhr für die nächsten beiden Tagen bestellt werden, können über die Bestellannahme aufgenommen werden.

Die Bestellannahme ist montags bis freitags von 16:00 bis 18.00 Uhr und samstags von 11:00 – 12:00 unter der Tel. 06431/21166-3017 zu erreichen.

Achtung! Spezialbrötchen, Feingebäck, Kuchen und Sahneschnitten können nicht für den nächsten Tag angenommen werden. Diese müssen über die Kasse zwei Tage vorher bestellt werden.

Bestellungen sind grundsätzlich im Bestellrhythmus durchzuführen. Nur im absoluten Notfall dürfen diese über die Bestellannahme nachgeordert werden. Dies ist zwingend erforderlich, um ausreichend Zeit für eine optimale Vorplanung der Produktion sowie die Einhaltung unserer Qualitätsstandards sicherstellen zu können.

-----  
Die Retoure ist eine Stunde vor Ladenschließung in der Kasse zu erfassen!

Sollten nach Eingabe der Retoure bereits erfasste Artikel noch verkauft werden, reduziert sich die Retoure automatisch um die Verkaufsmenge.

**WICHTIG!**

Die Retoure der TK-Artikel darf erst nach Ladenschluss erfasst werden!

Anleitung:

1. Zunächst gehst Du auf den Startbildschirm und wählst die Kachel „Retoure“ aus.
2. Den einzugebenden Retoureartikel auswählen
3. Die Retouremenge über das Ziffernfeld eingeben und mit „OK/Enter“ bestätigen
4. Die Retoure muss nach den Vorgaben (genannt in Punkt 2.6. „Leergut und Retoure“) zur Abholung bereitgestellt werden

**Definition:**

**Bruch:** Alle Produkte, welche in der Filiale als verkaufsfähig angeliefert werden, aber durch technische Fehler nicht mehr verkauft werden können (z.B. Fehler: Der Ofen schwadet nicht, Schneidegatter funktioniert nicht korrekt, Kühlung fällt aus etc.)

**Reklamation Anlieferung:** Alle Produkte, welche in der Filiale als nicht verkaufsfähig angeliefert werden und alle Produkte, welche vom Kunden zurückgebracht und reklamiert werden. Z.B. Brot ist zu dunkel gebacken oder ein Kunde hat einen Kuchen zurückgebracht, weil der nicht durchgebacken ist.

Zudem wird diese Abschrift verwendet, wenn in einer Diele ein oder mehrere Teiglinge fehlen.

**Retoure:** Alle Produkte, welche in der Filiale verkaufsfähig ankommen und durch Eigenverschulden nicht mehr verkaufsfähig sind. Z.B. die Filiale bekommt einen Kuchen geliefert, dieser Kuchen fällt runter und ist nicht mehr verkaufsfähig. Ware, die bis zum Ladenschluss nicht verkauft wurde.

Brötchen, welche drei Stunden nach dem Backen nicht verkauft sind. Snacks, welche älter als drei Stunden nach der Fertigstellung noch nicht verkauft sind.

Frischware, welche in der Filiale abgelaufen ist gehört auch in die Retoure.

Wenn Ihr mehr Ware geliefert bekommt, als bestellt wurde, ist dies ebenfalls Retoure.

Verkostung: Alle Produkte, welche den Kunden als Probe verköstigt werden. Z.B. wenn Du eine Käsekuchenaktion durchführst und einen Kuchen dafür aufschneidest, um diesen unseren Gästen anzubieten.

Frischebacken: Alle Produkte, welche laut dem Frischebackplan enthalten sind.

### ACHTUNG!!!

Die Produkte, welche Du an der Kasse als Reklamation, Bruch, Verkostung oder Ersatz für Reklamation eingibst, werden bei der Retoure nicht mitgezählt.

### Anleitung:

1. Zunächst gehst Du auf den Startbildschirm und wählst die Kachel „Entlastung aus“ aus.
2. Wähle den Abschreibungsgrund aus
3. Den abzuschreibenden Artikel auswählen und Abschreibungsmenge über das Ziffernfeld erfassen
4. Eingabe mit „OK“ bestätigen und mit „Speichern“ abschließen

Die Inventur wird durchgeführt, um die Lagerbestände zu kontrollieren und dokumentieren. Für die Inventur erhaltet ihr ein „Inventurvordruck“.

Die gezählte Inventurmenge ist in der Kasse zu erfassen!

Sollten nach Eingabe der Inventur noch bereits erfasste Artikel verkauft werden, reduziert sich die Inventurmenge automatisch um die Verkaufsmenge.

### WICHTIG!

Die Inventurmenge der TK-Artikel darf erst nach Ladenschluss gezählt und erfasst werden!

Anleitung:

1. Den Inventurvordruck ausfüllen
2. Zunächst gehst Du auf den Startbildschirm und wählst die Kachel „Inventur“ aus.
3. Den entsprechende Inventurmaske auswählen
4. Den einzugebenden Artikel auswählen
5. Die gezählte Inventurmenge laut Inventurvordruck über das Ziffernfeld eingeben
6. Den ausgefüllten Inventurausdruck zusammen mit dem Kassenbon von der Inventurmenge über die Pendeltasche zurück an die Zentrale senden

Organisation – Urlaub, Haustechnik etc.

Eine EFA ist eine Erfolgs Faktoren Analyse, die Du, die Filialleitung oder die Bereichsleitung in Deiner Filiale durchführst. Anhand dieser wird die aktuelle Situation der Filiale bewertet.

Folgend ist ein Bild des EFA-Checks:

Grundsätzliches:

Es ist grundsätzlich verboten, seine Krankmeldung per WhatsApp oder SMS bekannt zu geben.

Die Krankmeldung erfolgt immer per telefonischem Kontakt beim Vorgesetzten. Nur in Ausnahmefällen (z.B. der Mitarbeiter kann nicht sprechen) kann dieses über einen Angehörigen erfolgen.

Krankheit:

In jeder Filiale ist eine Telefonliste mit den Telefonnummern aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Tagessammler) aufzubewahren.

Bei plötzlicher Krankheit einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters wird folgendermaßen vorgegangen:

1. Kolleginnen bzw. Kollegen anrufen, wer einspringen kann (um Ersatz zu bekommen) siehe Arbeitsvertrag.
2. Filialleiter-/ in über Krankheit und gefundene Vertretung informieren.
3. Bereichsleitung über Krankheit und gefundene Vertretung informieren.
4. Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung vom Arzt zur Gehalts- und Lohnbuchhaltung in die Zentrale schicken und weiterhin mit dafür sorgen, dass für Vertretung gesorgt ist, insofern es das Ausmaß der Krankheit zulässt.

-----  
Urlaub:

Der Jahresurlaub sollte bis zum 30. November eingereicht sein. 20% des Jahresurlaubs können frei planbar bleiben und über das Jahr verteilt genommen werden, wenn für Vertretung gesorgt werden kann.

Urlaubsanträge befinden sich im Ordner Formulare in der Filiale.

Werden für bestimmte Zeiten (Sommerurlaub) so viele Urlaubsanträge eingereicht, dass die notwendige Filialbesetzung unter Einkalkulieren eines bestimmten Krankheitsstandes nicht mehr gewährleistet sein kann, wird nach einer Prioritätenliste bei der Urlaubsvergabe vorgegangen.

Erste Priorität: Familien mit schulpflichtigen Kindern Zweite Priorität: Nach Eingang des Antrags im Büro

Aus Rücksicht auf Deine Kolleginnen/Kollegen können grundsätzlich nicht mehr als zwei Wochen zusammenhängender Urlaub genommen werden.

Der Urlaub ist genehmigt, wenn die Filialleitung/Bereichsleitung den Urlaubsantrag unterschrieben hat und der Antrag der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter wieder vorliegt.

Es wird sich bemüht, Urlaubsanträge so schnell wie möglich zu bearbeiten.

Wenn Ihr ein Rundschreiben über die Pendeltasche erhaltet muss folgender Ablauf beachtet werden:

1. Das Rundschreiben muss aufmerksam und gewissenhaft gelesen und befolgt werden
2. Die Informationen müssen an das gesamte Personal der Filiale weitergegeben werden
3. Rundschreiben müssen zehn Tage an der Orga-Leiste aufbewahrt werden, damit dieses von jedem Mitarbeiter gelesen werden kann
4. Nach den zehn Tagen wird das Rundschreiben im Ordner Nr. 2 „Rundschreiben“ abgeheftet
5. Die Rundschreiben können nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist von 18 Monaten im Altpapier entsorgt werden. Rundschreiben, welche zeitlich unbegrenzt sind (z.B. Rabattstaffel) bleiben IMMER im Ordner Nr. 2 „Rundschreiben“ abgeheftet.



---

#### Gebrauchshinweise

##### 1. Entnahme des Geldes aus der Trinkgeldbox

Ausschließlich die Bereichsleitung öffnet die Trinkgeldbox in Anwesenheit der Filialleitung.

## 2. Reinigung der Trinkgeldbox

Für die Reinigung dürfen keine chemischen, alkoholhaltigen Reiniger verwendet werden. Verwende ausschließlich warmes Wasser mit einem Tropfen Spülmittel.

Die Trinkgeldbox nicht in der Spülmaschine reinigen!!!

## 3. Position der Trinkgeldbox

Die Trinkgeldbox gehört direkt an die Theke vor Deine Kasse. (Siehe Bild)

Wichtig: Es ist unbedingt auf die Kassieranweisung zu achten!

Die Trinkgeldbox kann über den BL nachbestellt werden.

Zu den Werbemitteln gehören insbesondere Plakate, Schilder und Dekorationsmaterial.

Mit jeder Werbe-Aktion wird die erforderliche Menge an Werbemitteln automatisch aus der Marketing-Abteilung über den Versand zugeschickt.

Sie wird nach dem für jede Filiale ausgearbeiteten Platziervorschlag angebracht. Änderungen sind mit der Bereichsleitung abzusprechen!

Nach der Werbeaktion können die Werbemittel entsorgt werden.

Werbemittel, die für einen wiederholten oder längeren Einsatz angedacht sind, müssen vor Ort bei den Werbemitteln aufbewahrt werden.

Wenn Ihr z.B. keine Luftballons mehr habt, wendet Euch an Eure Bereichsleitung, diese bestellt dann neue im Büro.

Fremdwerbung in unseren Fachgeschäften (z.B. Plakate/Flyer von Vereinen) ist grundsätzlich untersagt.

-----