

# **Arbeitsleitfaden für Mitarbeiter**

zur

täglichen Kontrolle

**des Biosortiments im Naturkostfachhandel**

# Arbeitsleitfaden für Mitarbeiter

Arbeitsleitfäden helfen, eine attraktive Präsentation dauerhaft und verlässlich zu gewährleisten und damit die Kundenzufriedenheit zu sichern. Der Einsatz von Checklisten hilft dabei, wichtige Tätigkeiten nicht zu vergessen. Beispielsweise wird die Kontrolle der Mindesthaltbarkeitsdaten, der Temperaturen in den Bedientheken oder die kontinuierliche Qualitätskontrolle in den Frishebereichen häufig vernachlässigt. Für noch unerfahrene Mitarbeiter sind Arbeitsleitfäden ein wertvolles Hilfsmittel und erleichtern die Einarbeitung.

Es ist zu empfehlen Arbeitsleitfäden mit den wichtigsten täglichen Arbeiten zu erstellen. Die für die jeweilige Abteilung zuständigen Mitarbeiter prüfen täglich die aufgeführten Punkte und sorgen so für ihre beständige Erledigung. Motivieren Sie Ihre Mitarbeiter regelmäßig zur Anwendung der Leitfäden.

Als Inhaber können Sie die Merkmale der Arbeitsleitfäden individuell zusammenstellen bzw. sie in eventuell bestehende Checklisten integrieren. Selbstverständlich ist es sinnvoll, die Mitarbeiter bei der Erarbeitung und Abstimmung solcher Checklisten mit einzubeziehen.

Im Folgenden finden Sie eine Gliederung des Arbeitsleitfadens. Mit einem Mouseclick auf die gewünschte Produktgruppe bzw. den Bereich gelangen Sie direkt zum entsprechenden Abschnitt.

## **Themenbereiche:**

Außenauftritt und erster Eindruck innerhalb des Ladens .....	3
Obst und Gemüse .....	4
Käsetheke .....	5
Wurst/Fleischtheke .....	6
Brot und Backwaren .....	7
Kühlregal und Tiefkühlware .....	8
Trocken- und Aktionsware .....	9
Kassen- und Ausgangszone .....	10

<b>Außenauftritt und erster Eindruck innerhalb des Ladens</b>						
	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
<b>Uhrzeit:</b>						
<b>Name:</b>						
<b>Außenauftritt</b>						
<i>Angebotsaufsteller/Plakate sind in gutem Zustand.</i>						
<i>Schaufenster ist sauber.</i>						
<i>Dekoration ist attraktiv und nicht veraltet.</i>						
<i>Beleuchtung am Geschäft und im Schaufenster funktioniert.</i>						
<i>Warenschütten sind voll und beschildert.</i>						
<i>Obst- / Gemüse-Angebot ist aufgefüllt und frisch.</i>						
<i>Pflanzen sind gepflegt.</i>						
<i>Bürgersteig vor dem Geschäft ist sauber.</i>						
<b>Erster Eindruck innerhalb des Ladens</b>						
<i>Beleuchtung funktioniert.</i>						
<i>Eingangsbereich und Boden sind sauber.</i>						
<i>Einkaufswägen sind sauber.</i>						
<i>Gänge und Eingangsbereich sind frei von Hindernissen.</i>						
<b>Mitarbeiter</b>						
<i>Arbeitskleidung ist sauber.</i>						
<i>Hände sind sauber.</i>						
<i>Haare sind ordentlich und zusammengebunden.</i>						
<i>Namensschilder sind lesbar.</i>						
<b>Beschilderung allgemein</b>						
<i>Regalstopper, Plakate, Schilder sind in gutem Zustand.</i>						

<b>Obst und Gemüse</b>						
	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
<b>Uhrzeit:</b>						
<b>Name:</b>						
<b>Abteilung Obst/Gemüse</b>						
<i>Boden und Ablageflächen sind sauber.</i>						
<i>Ware ist aufgefüllt und üppig präsentiert.</i>						
<i>Keine Qualitätsmängel bei Obst feststellbar<sup>1</sup>.</i>						
<i>Keine Qualitätsmängel bei Gemüse feststellbar<sup>1</sup>.</i>						
<i>Preis- und Angebotsschilder sind vollständig und in gutem Zustand.</i>						
<i>Angaben auf Preisschildern sind vollständig<sup>2</sup>.</i>						
<i>Probierware ist gepflegt und wirkt attraktiv<sup>3</sup>.</i>						
<i>Verpackungsmaterial ist vollständig vorhanden.</i>						

<sup>1</sup> Frische Farben, keine Verschmutzungen, keine Druckstellen, keine Faulstellen oder Schimmelbildung, keine Schädlinge oder Fruchtliegen.

<sup>2</sup> Herkunftsland, Biodeklaration (bio, ökologisch, etc.), Qualitätsklasse

<sup>3</sup> Keine vertrockneten oder verbräunten Frucht-/Gemüsestücke, viel Probierware vorhanden, Schutzbedeckung, z.B. gegen Wespen.

<b>Käsetheke</b>						
	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
<b>Uhrzeit:</b>						
<b>Name:</b>						
<b>Käsetheke – Präsentation der Ware</b>						
<i>Scheiben, Arbeitsflächen und Thekenauslage sind sauber.</i>						
<i>Arbeitsbesteck ist sauber.</i>						
<i>Ware ist aufgefüllt und üppig präsentiert.</i>						
<i>Käse ist ordentlich foliert, die Schnittflächen sind zum Kunden gerichtet.</i>						
<i>Keine Qualitätsmängel feststellbar<sup>4</sup>.</i>						
<i>Preis- und Angebotsschilder sind vollständig und in gutem Zustand.</i>						
<i>Probierware ist gepflegt und wirkt attraktiv<sup>5</sup>.</i>						
<i>Verpackungsmaterial ist sauber und vollständig.</i>						
<i>Die Kühltemperatur stimmt.</i>						
<b>Käsetheke - Auftritt der Mitarbeiter</b>						
<i>Arbeitskleidung ist sauber.</i>						
<i>Hände sind sauber.</i>						
<i>Haare sind ordentlich und zusammengebunden.</i>						
<i>Namensschilder sind lesbar.</i>						
<i>Die Mitarbeiter tragen Handschuhe beim Kontakt mit den Produkten.</i>						

<sup>4</sup> Keine trockenen Anschnittstellen, keine Risse, keine anormale Schimmelbildung, keine Verfärbungen.

<sup>5</sup> Keine Verfärbungen, keine Verschmutzung, reichlich Probierstücke vorhanden, genutzte Zahnstocher sind entfernt, frische Zahnstocher reichlich vorhanden.

<b>Wurst- und Fleischtheke</b>						
	<i>Montag</i>	<i>Dienstag</i>	<i>Mittwoch</i>	<i>Donnerstag</i>	<i>Freitag</i>	<i>Samstag</i>
<b>Uhrzeit:</b>						
<b>Name:</b>						
<b>Wurst- und Fleischtheke – Präsentation der Ware</b>						
<i>Scheiben, Arbeitsflächen und Thekenauslage sind sauber.</i>						
<i>Arbeitsbesteck ist sauber.</i>						
<i>Ware ist aufgefüllt und üppig präsentiert.</i>						
<i>Wurst ist ordentlich foliert, die Schnittflächen sind zum Kunden gerichtet.</i>						
<i>Keine Qualitätsmängel bei Wurst feststellbar<sup>6</sup>.</i>						
<i>Keine Qualitätsmängel bei Fleisch feststellbar<sup>6</sup>.</i>						
<i>Preis- und Angebotsschilder sind vollständig und in gutem Zustand.</i>						
<i>Probierware ist gepflegt und wirkt attraktiv<sup>7</sup>.</i>						
<i>Verpackungsmaterial ist sauber und vollständig.</i>						
<i>Die Kühltemperatur stimmt.</i>						
<b>Wurst- und Fleischtheke - Auftritt der Mitarbeiter</b>						
<i>Arbeitskleidung ist sauber.</i>						
<i>Hände sind sauber.</i>						
<i>Haare sind ordentlich und zusammengebunden.</i>						
<i>Namensschilder sind lesbar.</i>						
<i>Die Mitarbeiter tragen Handschuhe beim Kontakt mit den Produkten.</i>						

<sup>6</sup> Frische Farben, keine trockenen Anschnittstellen, keine schmierig wirkenden Wurst- und Fleischstücke, kein eingetrockneter Sickersaft in der Unterlage.

<sup>7</sup> Keine Verfärbungen, frische Zahnstocher sind reichlich vorhanden, benutzte Zahnstocher werden sofort entsorgt, reichlich Probierware vorhanden.

<b>Brot und Backwaren</b>						
	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
<b>Uhrzeit:</b>						
<b>Name:</b>						
<b>Brot und Backwaren – Präsentation der Ware</b>						
<i>Scheiben, Arbeitsflächen und Thekenauslage sind sauber.</i>						
<i>Arbeitsbesteck ist sauber.</i>						
<i>Ware ist aufgefüllt und üppig präsentiert.</i>						
<i>Keine Qualitätsmängel bei Brot/Backwaren feststellbar<sup>8</sup>.</i>						
<i>Keine Qualitätsmängel bei Kuchen/Pikantem feststellbar<sup>8</sup>.</i>						
<i>Preis- und Angebotsschilder sind vollständig und in gutem Zustand.</i>						
<i>Probierware ist gepflegt und wirkt attraktiv<sup>9</sup>.</i>						
<i>Ware vom Vortag ist eindeutig gekennzeichnet.</i>						
<i>Verpackungsmaterial ist sauber und vollständig.</i>						
<i>Die Kühltemperatur der Kuchentheke stimmt.</i>						
<b>Brot und Backwaren - Auftritt der Mitarbeiter</b>						
<i>Arbeitskleidung ist sauber.</i>						
<i>Hände sind sauber.</i>						
<i>Haare sind zusammengebunden.</i>						
<i>Namensschilder sind lesbar.</i>						
<i>Die Mitarbeiter tragen Handschuhe beim Kontakt mit den Produkten.</i>						

<sup>8</sup> Brot und Backwaren sind frisch und knusprig, keine Risse in der Rinde, bei Süßgebäck keine vertrockneten Früchte, keine vergilbte Sahne o.ä.

<sup>9</sup> Probierware ist reichlich vorhanden, frisch aufgeschnitten/zubereitet.

<b>Kühlregal und Tiefkühlware</b>						
	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
<b>Uhrzeit:</b>						
<b>Name:</b>						
<b>Kühlregal</b>						
<i>Ware ist aufgefüllt und nach vorne gezogen.</i>						
<i>Ware ist ordentlich einsortiert.</i>						
<i>Ware mit abgelaufenem MHD ist aussortiert.</i>						
<i>Ware mit MHD kurz vor dem Ablaufen reduziert und gesondert platziert.</i>						
<i>Preis- und Angebotsschilder sind vollständig, richtig zugeordnet und in gutem Zustand.</i>						
<i>Die Kühltemperatur stimmt.</i>						
<b>Tiefkühlware</b>						
<i>Ware ist aufgefüllt, nach vorne gezogen bzw. hochgebaut (Truhen).</i>						
<i>Ware ist ordentlich einsortiert.</i>						
<i>Ware mit abgelaufenem MHD ist aussortiert.</i>						
<i>Ware mit MHD kurz vor dem Ablaufen reduziert und gesondert platziert.</i>						
<i>Preis- und Angebotsschilder sind vollständig, richtig zugeordnet und in gutem Zustand.</i>						
<i>Die Kühltemperatur stimmt.</i>						



<b>Trocken- und Aktionsware</b>						
	<i>Montag</i>	<i>Dienstag</i>	<i>Mittwoch</i>	<i>Donnerstag</i>	<i>Freitag</i>	<i>Samstag</i>
<b>Uhrzeit:</b>						
<b>Name:</b>						
<b>Trockenware</b>						
<i>Keine Ware und kein Verpackungsmaterial am Boden.</i>						
<i>Ware ist aufgefüllt und nach vorne gezogen.</i>						
<i>Ware ist ordentlich einsortiert.</i>						
<i>Preis- und Angebotsschilder sind vollständig, richtig zugeordnet und in gutem Zustand.</i>						
<b>Aktionsware</b>						
<i>Ware ist aufgefüllt und üppig präsentiert.</i>						
<i>Preis- und Angebotsschilder sind vollständig und in gutem Zustand.</i>						
<i>Probierware ist gepflegt und wirkt attraktiv.</i>						

**Kassen- und Ausgangszone**

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
<b>Uhrzeit:</b>						
<b>Name:</b>						

**Kassen- und Ausgangszone**

<i>Der Bereich ist gepflegt und ordentlich.</i>						
<i>Einpackzonen sind gepflegt und ordentlich, frei von Verpackungen, Kisten o.ä..</i>						
<i>Flächen für Infomaterial und Pinwände sind ordentlich..</i>						
<i>Informationsmaterial liegt aus</i>						

**Kasse – Auftritt der Mitarbeiter**

<i>Arbeitskleidung ist sauber.</i>						
<i>Hände sind sauber.</i>						
<i>Namensschilder sind lesbar.</i>						