

# UNTERNEHMENSLEITBILD

## der EDEKA Märkte Ingolf Schubert

### Qualität

- ▶ bedarfsgerechte Disposition mind. nach Verkaufsmengen und Mindestbestand
- ▶ Bestellzeiten und Bestellrhythmus ausreizen (je später, um so genauer)
- ▶ genaue Wareneingangskontrolle nach Mengen, Temperatur, Qualität, MHD/Restlaufzeiten
- ▶ sortierte, übersichtliche Präsentation der intakten Ware im Regal
- ▶ regelmäßige, geplante Qualitätskontrollen nach Sortiment
- ▶ korrekte Deklaration und aktuelle Preisauszeichnung
- ▶ Ware immer mit dem „Gesicht“ zum Kunden präsentieren
- ▶ hohe und aktuelle Sortimentskenntnis der Abteilungsmitarbeiter und Kassierer
- ▶ jeder Artikel muss identifizierbar sein (genaues, schnelles Kassieren)
- ▶ Eigenproduktion nach Rezeptur/Kalkulation und Hygienevorgaben
- ▶ prophylaktische und geschlossene Vermeidung von Manipulationsmöglichkeiten
- ▶ regelmäßige Schulung und Weiterbildung aller Mitarbeiter
- ▶ artikelgerechte Lagerung und Sicherung der Ware
- ▶ permanente Warenwälzung und MHD-Kontrolle
- ▶ sorgsame Behandlung der Ware

### Frische

- ▶ öfter kleinere Mengen disponieren, Bestellung nach Bestandskontrolle
- ▶ genaue Deklaration der Artikel (Handelsklasse, Genussreife, Herkunft)
- ▶ regelmäßige, geplante und konsequente Frischekontrollen nach Sortiment, permanente Warenwälzung und MHD-Kontrolle
- ▶ nur Ware in den Verkauf bringen, die man selbst für den Preis kaufen würde
- ▶ durchgängige Kühlkette sicherstellen
- ▶ bedarfsgerechte Produktion der Ware
- ▶ im Zweifel die Ware eher aus dem Verkauf nehmen und auf Möglichkeit zur Weiterverarbeitung prüfen

Was bedeutet das für uns?

**Qualität**  
... der SIE vertrauen.

**Frische**  
... die SIE verführt.

**Wir garantieren**  
...

**Service**  
... den SIE lieben.

**Vielfalt**  
... die SIE inspiriert.

Was bedeutet das für uns?

### Service

- ▶ der Kunde hat oberste Priorität
- ▶ Begrüßung (erstes Wort!)/Verabschiedung, Blickkontakt, Aufmerksamkeit
- ▶ jeden Kundenwunsch/-Hinweis ernst nehmen (nichts ist belanglos!)
- ▶ Kundereklamationen als Chance begreifen
- ▶ die Erwartungen unserer Kunden möglichst übertreffen
- ▶ keine Antwort schuldig bleiben, verbindliche Aussagen treffen
- ▶ Artikelbeschaffung nach Kundenwunsch im Rahmen unserer Möglichkeiten
- ▶ Kalibrierung/Portionierung nach Kundenwunsch
- ▶ Kunden begleiten
- ▶ regelmäßige Kundenbefragungen
- ▶ individuelle Präsentate und handgebundene Blumensträuße in verschiedenen Preislagen
- ▶ regelmäßig Verkostungen mit Deklaration im Verbund mit Kompetenz, Engagement und ansprechender Präsentation
- ▶ Lieferung des Einkaufs

### Vielfalt

- ▶ regelmäßige Sortimentsarbeit (Penner bereinigen, Renner verkaufsgerecht platzieren, Neuheiten einbinden)
- ▶ Aktualität der Sortimente/Neuheiten und Trends (Hinweis „Neu im Sortiment“)
- ▶ Trendsetter sein, außergewöhnliche, internationale Artikel anbieten
- ▶ regionale Artikel forcieren (Müritz Wild, ...)
- ▶ saisonale Anpassungen der Platzierungen
- ▶ über aktuelle Entwicklungen informiert sein (z.B. Ernteausfälle...)
- ▶ Abfragen/Faxe bearbeiten, EMO-Info/Industrie-AD beachten
- ▶ Sortimentskompetenz darstellen
- ▶ sinnvolle Sortimentsanbindung