

# Corona-Provisorien haben das Zeug zum Dauerläufer

Trendforscherin Karin Tischer gibt Betrieben im Gespräch mit der ABZ auch Tipps, welche Konzepte langfristig als Zusatzgeschäft taugen

Von Reinald Wolf

Es ist 10 Uhr, und die Verkäuferin musste schon mehrfach Schlange stehende Kunden ermahnen, doch bitte die Abstände einzuhalten. Außerdem ist offensichtlich nicht jedem klar, dass eigentlich medizinische Masken gefordert sind – und jetzt wird sie noch dafür angegangen, dass die Verpackung für die Mitnahme von einem Cappuccino mit Brötchen und zwei Stücken Kuchen nicht passt. „Machen Sie hinne, mein Mann wartet draußen im Auto.“ Sichtlich genervt und widerwillig wendet sich die Verkäuferin der nächsten Kundin zu.

Klar, auch vor Corona war der Job an der Theke anspruchsvoll. Aber mit Corona haben sich die Anforderungen spürbar gewandelt, müssen sich Verkaufspersonal – und Führungskräfte im Verkauf – neuen Herausforderungen stellen. „Das ist eine Notwendigkeit, aber auch die Chance, sich neu aufzustellen, sowohl geschäftlich, als auch in Sachen innere Haltung und Einstellung zum Job“, sagt Karin Tischer.

## Investitionen während der Krise für die Zeit danach

Die Trendforscherin und Geschäftsführerin des Forschungs- und Entwicklungsinstituts food & more in Kaarst appelliert bei ihren Coachings und Beratungen an Betriebsinhaber, die sich durch die geschlossenen Cafés zwangsweise ergebenden Freiräume zu nutzen. Das fange damit an, die Führungskräfte und vor allem auch das Verkaufspersonal



■ Das Liefergeschäft über den Onlineshop ist auch ein Geschäft für die Zukunft. Foto: Shutterstock/M\_Agenzy

für die veränderten Bedingungen zu wappnen und entsprechende Schulungen anzubieten. „Wer in der Krise investiert, startet am erfolgreichsten durch, wenn es wieder geht“, ist dabei ihr Motto.

Schulungsbedarf besteht vor allem bezüglich Stressresistenz und Kommunikationskompetenz, wie eingangs geschilderte Szenerie unter anderem verdeutlicht. Gerade vor dem Hintergrund von Corona und der damit verbundenen Ängste und Unsicherheiten gelte es, den Mitarbeitern Sicherheit und Selbstvertrauen zu vermitteln.

Gemeinsames Einstimmen auf den Tag, Feedback-Runden und positive Motivation stärken den Mitarbeitern den Rücken „und helfen dem entsprechend geschulten Verkaufspersonal, positiv mit einer bedarfsgerechten Kundenansprache auf ebenfalls verunsicherte Kunden zuzugehen und entsprechend Sicherheit am Tresen zu vermitteln“, sagt Tischer.

Es sei angesagt, auch tendenziell genervten Kunden souverän zu begegnen. „Es geht insgesamt darum, noch mehr Verbundenheit und Verbindlichkeit auszustrahlen und damit die

Kundenbindung über die Coronazeit hinaus zu festigen.“

Gerade jetzt biete sich an, mit Give-aways, kleinen Kostproben, Bonuskarten und kleinen Überraschungen zu punkten – emotional als regionaler Anbieter vor Ort nachhaltig zu überzeugen. „Das ist nicht ganz neu, aber die Krise bietet Bäckern die Chance, sich diesbezüglich verstärkt zu profilieren – auch im Cafégeschäft“, ist die Trendforscherin überzeugt.

Entscheidend sei dabei, die Mitarbeiter „mitzunehmen“, sie auf veränderte Bedingungen und ein gemeinsames Ziel einzu-

schwören. „Wenn nicht jetzt, wann dann? Take-away und Delivery, also das Mitnahme- und Belieferungsgeschäft, werden auch künftig ein stabilisierendes Standbein für Gastro-Bäcker sein.“

## Marketing mit drei klaren Botschaften

Das heißt, was jetzt noch als Provisorium mit Onlineshop und To-go-Angebot rund um Snacks und Kaffee praktiziert werde, müsse dringend professionalisiert und standardisiert werden. „Es gilt, diesbezüglich ein langfristiges Zusatzgeschäft aufzubauen.“

Wichtig dabei: ein Marketingkonzept mit klaren, aufmerksamkeitsstarken, emotionalen und genussorientierten Botschaften. „Den Gast mit neuen Ansätzen emotional berühren und begeistern.“ Außerdem optimierte Abläufe, auch bezüglich eines passenden Hygienekonzepts, um Kunden und Gäste schnell bedienen zu können.

Des Weiteren sollte das Speise- und Getränkeangebot zur Mitnahme transporttauglich verpackt werden (Rüttel- und Qualitätstests). Da gebe es noch deutlich Professionalisierungsbedarf. Wobei in dem Zusammenhang auch Verpackungsmaterial und Verpackungsform ins Spiel kommen. „Vor dem Hintergrund der neuen Verpackungsverordnung sind da umweltfreundliche Versionen und Mehrwegkonzepte, aber in schöner Gestaltung gefragt.“

@ r.wolf@matthaes.de

## Zugang zum Betriebsgelände nur nach Corona-Test

Gericht weist Klage eines Arbeitnehmers zurück, der gegen Anweisung seines Arbeitgebers vorgeht

**STUTTGART** (abz). Solange ein Impfstoff noch nicht flächendeckend zur Verfügung steht, verlangen einige Unternehmen verpflichtende Fiebermessungen oder Corona-Tests vor dem Betreten des Betriebsgeländes. Ein erstes Arbeitsgericht hatte nun über die Rechtmäßigkeit von verpflichtenden Corona-Tests zu entscheiden – und wies den Antrag des Arbeitnehmers auf Zugang zum Betrieb ohne Corona-Test zurück.

Arbeitgeber trifft eine Fürsorgepflicht für ihre Mitarbeiter. Infirmierte Mitarbeiter, die krankheitsbedingt ausfallen, stellen damit nicht nur eine finanzielle Belastung für Unternehmen dar,

sondern können über Infektionsketten im ganzen Betrieb auch zu Stilllegung und Betriebsschließung führen. „Teilweise messen Unternehmen daher bei ihren Mitarbeitern die Temperatur vor Betreten des Betriebs. Mitarbeitern mit erhöhter Temperatur wird dann kein Zutritt zum Betrieb gewährt“, so der Hamburger Arbeitsrechtler Prof. Michael Fuhlrott.

## Betriebsvereinbarung sieht Testpflicht vor

Einen intensiveren Eingriff als Fiebermessungen stellen Corona-Tests dar. Anders als Fiebermessungen können sie nicht

kontaktlos erfolgen, sondern setzen einen geringen körperlichen Eingriff in Form eines Abstrichs in Nase oder Rachenraum voraus. Solche verpflichtenden Tests sah ein Unternehmen vor, das mit dem Betriebsrat dazu eine Betriebsvereinbarung geschlossen hatte.

Ein Arbeitnehmer widersetzte sich der Anweisung, einen solchen Test durchzuführen. Er sah sich in seinem Recht auf Selbstbestimmung durch den invasiven Eingriff in seine körperliche Unversehrtheit verletzt, so das Arbeitsgericht.

Gerichtlich machte der Arbeitnehmer daher im Wege eines Antrags auf einstweiligen

Rechtsschutz den Zugang zum Betrieb und sein Recht auf Beschäftigung geltend. Mit diesem Antrag scheiterte er jedoch.

Die Richter wiesen nach der gerichtlichen Pressemitteilung den Antrag unter anderem deswegen zurück, weil eine besondere Eilbedürftigkeit für eine Entscheidung im Wege vorläufigen Rechtsschutzes nicht dargelegt worden war. „Verpflichtende Corona-Tests sind von der Eingriffsintensität her weitaus höher zu beurteilen als reine Fiebermessungen“, so Fuhlrott. „Sie können daher nur zulässig sein, wenn der Arbeitgeber ein besonderes berechtigtes Interesse nachweisen kann.“

