

VERBESSERUNG DER RENTABILITÄT (INKL. PERSONALKOSTEN)

Sparmassnahmen Personalkosten:

- Passender Mix forcieren: Alte, Junge, Azubis
- Spülhilfen gut schulen (Entlastung Personalkosten durch gezielte Mithilfe im Verkauf)
- Administrationsleute bei Stosszeiten (Weihnachten u.a.) einsetzen.
- Kassenabrechnung zentral erledigen (Geld via LKW an Zentrale)
- Starke Frequenzschwankungen durch gezielte Einsätze von Küchenhilfen u.a. auffangen.
- Filialleiter und 1. Verkäuferinnen werden bei durch ihn beeinflussbare Kostenreduktionen honoriert.
- Externe Putzleute (teilweise Mithilfe im Verkauf)
- Gezielter Zukauf von vorgefertigten Produkten (eigene Leute von dieser Arbeit befreien)
- Wahl zwischen Lohnerhöhungen und eigenem PKW (geleast). Lohnerhöhungsverzicht während 5 Jahren.
- Einsatzpläne vier Wochen im Voraus machen. Kurzfristige Änderungen sind möglich.
- Gezielte Stellenbewertungen vornehmen.
- Alles liegt an einem festen Platz (Organisation Arbeitsplatz)
- Keine doppelten Arbeiten machen.
- Gezielter Einsatz: Leute machen das, was sie am besten können.
- Mittagspausen: Frequenzen/Zeiten/Abwesenheiten genau analysieren.
- Tagesbeginn genau organisieren: Wie sind die Abläufe ganz genau???
- Tagesabschluss genau organisieren: Wie sind die Abläufe ganz genau? Was wird wie gemacht?
- Stundenumsatz, Umsatzverteilung über den Tag ganz genau analysieren.
- Ferienplanung verbessern.
- Bei Krankheiten: persönlich abmelden (keine SMS!!) und persönlich zurückmelden.
- Nach Rückkehr aus Krankheitsabwesenheit: Persönliches Gespräch führen.

- Abwesenheiten genau analysieren. Ev. Motivationsmassnahmen einführen.
- Alle Arbeiten inhaltlich und zeitlich genau analysieren.
- €400-Mitarbeiter fördern und gezielt suchen.
- Reinigungsarbeiten genau prüfen (eigene Leute versus fremde Leute)
- Minusstunden gezielt abbauen (in Schwachzeiten Leute nach Hause schicken)
- Fensterputzen extern vergeben
- Aus vier Tageskräften drei Tageskräfte machen (gezielte Verantwortungen, Abläufe)
- Regelmässige, systematische Mitarbeiter-Gespräche durchführen
- Leistungsanreizpläne ausarbeiten
- Arbeiten mit Stoppuhr messen und definieren
- Möglichst viele Artikel zentral produzieren lassen
- Wertschöpfung pro Artikel und/oder Gruppe messen
- Bei Analyse der verkaufsaktiven Stunden in die Tiefe gehen (inkl. Filialleiter!)
- Einschulungsmodus bei Neueintritten klar fassen.
- Standardarbeiten genau instruieren und Wichtigkeit richtiger Abläufe sehr bewusst machen.
- Kleinere Kühlräume
- Kleinere Schaukästen
- Urlaubsplanung: 9 Wochen Sommerferien in 3 mal 3 Wochen-Einheiten einbringen.
- Vertretungen mit klaren Weisungsbefugnissen ausstatten.
- Generell klare Verantwortungen definieren und zuweisen (spez. bei langen Arbeitstagen)
- Vorverpackungen in dafür geeigneten Bereichen einsetzen
- Sortiment: hochwertige, schnell verkäufliche Ware einsetzen
- Einsatz von zeitlich «hoch flexiblen» Mitarbeitern forcieren.
- Klare Definition zusätzlich mögliche Arbeitsübernahmen von Filialleitern.
- Konsequenter Einsatz von Schwundlisten (Bekämpfung von Inventurdifferenzen!)
- Zweimal jährlich mit allen Filialleitern die Zielsetzungen fixieren und wöchentlich zur Verfügung stellen.

- Erfolgsbeteiligung mittels Betriebsabrechnungsbogen inkl. aller direkt durch die Filiale beeinflussbaren Kosten. 4 Erfahrungs-Gruppen treffen sich monatlich um die Zahlen gemeinsam zu besprechen.
- Zu komplizierte Produkte (Gesetze, Vorschriften, Auflagen) genau überprüfen und ev. aus dem Sortiment streichen, wenn zu aufwändig.

Schulung / Einführung neuer Mitarbeiter

- Eine Filiale wird als Trainingsladen bestimmt. Einführung in Theorie und Praxis. Training on the job.
- Mehrstufige Schulung 1. Phase: Sich in der Firma und mit sich selber wohlfühlen. 2. Phase: Die wichtigsten Regeln (Verkauf, Benehmen usw.). 3. Phase: 3 Schauspieler stellen in überzeichneten Szenen die wichtigsten Grundsätze dar. Beispiel: Reklamationsbehandlung auf Grund von echten Kundenmeldungen. 4. Phase: Produkteschulung (inkl. Nebenprodukte und Zusatzverkäufe wie Öle, Essig, Wein usw.).
- Alle Mitarbeiter unterzeichnen eine Charta (Vertrag mit den wesentlichen Grundsätzen und Schulungsinhalten).
- Alle Filialleiter werden pro Jahr an 2 - 3 Tagen separat regelmässig geschult mit Betriebsbesichtigungen, Kursen usw.
- Jeder Mitarbeiter erhält bereits bei Vertragsunterzeichnung eine ABC-Broschüre, die alle wichtigen Punkte enthält (Unternehmens-Richtlinien usw.).

Führung:

- Personaleinsatzpläne laufend überprüfen und anpassen (Randzeiten spez. beachten!)
- Arbeitsabläufe im Quervergleich überprüfen und Personaleinsatzpläne anpassen
- Grösse der Ladenflächen auf wirklichen Nutzen (Personalkosten!) hin überprüfen
- Fahrbare Verkaufstheken prüfen und wo immer möglich einsetzen
- Putzarbeiten im Quervergleich Effizienz/Schnelligkeit überprüfen und korrigieren
- Putzarbeiten ev. extern vergeben (auslagern) und intern Stundenabbau
- Gutes Wissen von Azubis prämiieren: Gute Wissensstände an Tests/Prüfungen bringen Prämie für Filialleiter (Mehr Wissen = Mehrverkauf = höhere Rentabilität)
- Job Rotation: Spannensstarke Filialleiter arbeiten wochenweise in spannenschwachen Filialen und bringen dort ihre wertvollen Erfahrungen ein.
- Filialleiter sucht und bestimmt seine Stellvertretung selber

- Spezielle Arbeitsgruppen haben sich mit der Ausarbeitung von klaren Stellenbeschreibungen für alle Mitarbeiter befasst. Die 4-tägige Arbeit wurde im Plenum vorgestellt und wird in allen Filialen umgesetzt.
- Die Buchhaltung der Franchisenehmer wird zentral geführt (Schutz und Unterstützung bezüglich Insolvenzen und falschen Beurteilungen der Buchhaltungszahlen).

Massnahmen Motivation:

- Bewusstes Loben
- Incentives
- Überraschende, gut geplante emotionale Gesten und Leistungen
- Erhöhte Mitarbeiterrabatte
- Anteilnahme am Mitarbeiter bewusst zeigen (Probleme, spez. Anlässe/Ereignisse usw)
- Gezielte und gut vorbereitete Mitarbeitergespräche
- Gute Leistungen speziell erwähnen (wo möglich auch in Mitarbeiter-Zeitung)
- Mitarbeiter besprechen gemeinsame Kostensenkungsmassnahmen und kommunizieren die Resultate.
- Mitarbeitergruppen bestimmen eine ganz konkrete 5-Punkte-Massnahmenliste und berichten über die Resultate.

Massnahmen Controlling

- Mystery-Shopping weiterentwickeln. Dabei werden die Kunden speziell eingebunden, die durch einen Verkaufsleiter über ihre eben in der jeweiligen Filiale gemachten Erfahrungen oder zu einem wechselnden Thema befragt werden.

Inventur-Differenzen

- Gezielter Einsatz von Schwundlisten
- Bewusste Fehlervermeidung zur Erlangungen einer optimalen Über- bzw. Unterdeckung und damit zu einer guten Spanne.
 - hochwertige Produkte werden zu billig verkauft
 - zu hohe Retouren
 - Falsche Artikelnummer
 - in den Waagen werden falsche Verkaufspreise programmiert
 - Diebstahl (Kunden und Mitarbeitende)
 - zu hoher Warenbestand (Kapitalbindung)
 - Falschbelastung durch die Zentrale (und Fehlmengen)
 - falsches Ausfüllen der Retourenscheine
 - wichtig ist eine korrekte Waagen- und Kassenführung, ein korrekter Kassenbericht und eine korrekte Kassenbestandsliste

- *ebenso* wichtig ,ist die korrekte Bestandsaufnahme von Inventuren; es muss ALLES aufgeschrieben werden, ausserdem müssen die richtigen Artikelnummern angegeben werden.
- Bei allen Filialbesuchen werden genau fixierte Kontrollpunkte überprüft
- Rollende Inventuren fest einplanen und durchführen
- Alle vier Wochen eine Inventur. Grundsätzlich werden alle gelieferten Artikel belastet und müssen entweder verkauft oder retourniert werden. Die Retouren und Inventurdifferenzen werden genau abgeklärt und besprochen.