

# Der gesamte Prüfungsstoff in kurzen Merksätzen

Bereiten Sie sich optimal auf Ihre Prüfung vor, mit diesen kurzen  
und gut einprägsamen Merksätzen



Michael Keller

Bäckermeister und Ernährungsberater ADB

[Teigdesigner.de](http://Teigdesigner.de)

# Umgang mit Waren, Verkauf und Beratung

---



1. Beleuchtung sollte nicht unnötig lange angeschaltet bleiben um Energie zu sparen.
2. Wenn der Ladenbackofen nicht mehr benötigt wird sollte dieser ausgeschaltet werden.
3. Backofentüren nicht lange offen lassen damit nicht unnötig Hitze entweicht.
4. Eine Verkäuferin sollte darauf achten das der Raum nicht überheizt.
5. Wasser nicht unnötig laufen lassen und ökonomisch arbeiten.
6. Bei Warenannahme sollten die Verpackungen gleich dem Lieferanten zurückgegeben werden.
7. Rohstoffe nach Möglichkeit in Größeren Gebinden beziehen und Mehrwegverpackungen verwenden um Verpackungsmüll zu reduzieren.
8. Pfandflaschen anstatt Einwegflaschen nutzen um umweltbewusst zu handeln.
9. Keine Portionsverpackungen verwenden im Cafébereich, um Müll zu reduzieren.
10. Regale und Behältnisse müssen stets sauber sein.

11. Pflanzliche & tierische Produkte sollten aus hygienischen Gründen stets getrennt gelagert werden.
12. Frische Lebensmittel müssen bei entsprechenden Temperaturen gelagert werden damit die Kühltaste nicht unterbrochen wird und Krankheitserreger sich nicht verbreiten können.
13. Hergestellte Lebensmittel aus Geflügel, Eier und Hackfleisch haben ein besonders hohes Salmonellen Risiko.
14. Schimmel entsteht meistens durch zu feuchte oder zu warme Lagerung.
15. Von Schimmelpilze befallene Lebensmittel sind sofort zu entsorgen.
16. Auch wenn nur ein Hauch von Schimmel zu erkennen ist, muss das Produkt entsorgt werden. Das Schimmelgeflecht hat sich wahrscheinlich durch das ganze Produkt durchgezogen ist jedoch nur an der schlimmsten Stelle sichtbar.
17. Salmonellen sterben durch ungefähr 10 Minuten erhitzen bei 78°C. Bei noch höheren Temperatur verringert sich die Zeit des Erhitzens.
18. Durch Einfrieren werden Salmonellen nicht abgetötet!
19. Die Hygiene in einer Bäckerei lässt sich in drei Teile aufteilen: Personal,-Produkt- und Betriebshygiene.
20. Der aW Wert bezeichnet das aktive, ungebundene Wasser im Gebäck.
21. Je höher der aW Wert desto leichter kann das Lebensmittel verderben.
22. Der aW Wert lässt sich senken durch trocknen, zuckern und salzen.
23. Tenside sind Bestandteile in Reinigungsmittel und sind Lösungsvermittler.
24. Tenside tragen zur Ablösung von Schmutzpartikeln der verschmutzten Oberfläche bei.
25. Die Brotkrankheit Fadenzieher tritt überwiegend in den Sommermonaten auf. Im Brot bilden sie u.a. übelriechende Schleimfäden.
26. Wenn sie eine Konservendose entdecken die ein Wölbung nach oben hat dürfen sie diese nicht mehr verwenden. Man nennt dies auch Bombage.

# Ernährungswissen

---



1. Monosacharide sind Einfachzucker, z.B. Traubenzucker, Fructose und Schleimzucker. Die bestehen nur aus einem Zuckermolekül & sind Bausteine der Zweifachzucker und Mehrfachzucker.
2. Energieliefernde Nährstoffe in Lebensmitteln sind Kohlenhydrate, Fette, Eiweiße und Alkohol.
3. Kohlenhydrate bestehen aus 17kj, Fett aus 39 kj, Eiweiß aus 17 kj und Alkohol aus 29 kj.
4. Das Aufgenommene Eiweiß wird im Körper hauptsächlich in körpereigenes Eiweiß umgewandelt. Es dient vor allem als Baustoff. Wenn Kohlenhydrate und Fette nicht ausreichend wird Eiweiß im Körper auch als Energielieferant verwendet. Dies geschieht auch wenn zu viel Eiweißstoffe aufgenommen wurden.
5. Um Vitaminverlust zu vermeiden sollten Lebensmittel kühl und dunkel gelagert werden. Am besten möglichst frisch und schnell verarbeiten. Die Garzeiten sollten kurz gehalten werden um hitzeempfindliche Vitamine zu schonen. Dämpfen ist besser als Kochen aufgrund der wasserlöslichen Vitamine.
6. Vitamin A kommt u.a. vor in Butter, Speiseöl und Käse. Vitamin A schützt vor Nachtblindheit und Schleimhauterkrankungen.
7. Vitamin E ist u.a. in Sojabohnen, Getreidekeimen und Speiseöl vertreten. Vitamin E schützt vor Blutarmut, Störung der Nervenfunktionen und Muskelschwäche.

8. Vitamin D kommt u.a. in Eidotter, Fisch und Milch vor. Vitamin D schützt vor Knochenerweichung, Muskelzucken und fehlerhafte Zahnstellungen.
9. Es gibt einige Mehrfach ungesättigte Fettsäuren die vom Körper nicht selbst hergestellt werden können. Daher müssen sie mit der Nahrung aufgenommen werden. Diese kommen u.a. vor in Saaten, Nüssen, Fischöl, und Getreidekeimlingen.
10. Cerealien gehören zur botanischen Familie der Gräser ( Weizen, Roggen, Dinkel etc. )
11. Mineralstoffe sind z.B. Calcium, Kalium, Eisen, Jod und Natrium.
12. Jod ist in Seefisch, Milch und Eiern enthalten. Jod ist Bestandteil des Schilddrüsenhormons.
13. Calcium ist in Milch und Milchprodukten wie Käse enthalten. Calcium ist wichtig für die Zähne, Knochen und Blutgerinnung.
14. Natrium kommt in Fleisch, Wurstwaren und Kochsalz vor. Natrium ist wichtig für die Regelung des Wasserhaushalts.
15. Eisen ist in Eigelb, Leber, Grüne Gemüsearten bzw. in Hülsenfrüchten enthalten. Eisen ist wichtig für den Sauerstofftransport und Leistungsfähigkeit auf mentaler und körperlicher Ebene.

# Rohstoffe und Zutaten

---



1. Die Bestandteile des Getreidekorns sind Fruchtschale, Aleuronschicht, Mehlkörper und Keimling.
2. Die Fruchtschale hat viele Ballaststoffe, die Aleuronschicht beinhaltet hochwertiges Eiweiß, Mineralstoffe und Vitamine.
3. Der Mehlkörper des Getreidekorns enthält viel Stärke und Eiweiß.
4. Der Keimling besitzt Eiweiß, ungesättigte Fettsäuren, B Vitamine und Mineralstoffe.
5. Gliadin und Glutenin verbinden sich mit Wasser und bilden den Kleber. Durch intensives Kneten entsteht ein Klebergerüst und der Teig wird elastisch und formbar.
6. Durch das Klebergerüst können Gase gehalten werden und der Teig wird locker.
7. Beim backen gibt der Kleber einen Teil des Wasser an die in der Verkleisterung befindliche Stärke ab. Verkleisterte Stärke und geronnenes Klebergerüst bilden im gebackenen Brot die Krume.
8. Die Mehl Typenzahl gibt an, wie viel Gramm Mineralstoffe in 100kg wasserfreiem Mehl enthalten sind.
9. Typische Weizenmehltypen sind Type 405, Type 550, Type, 812, Type 1050, Type 1600, Type 1700.

10. Die Mehltypen 405 ist geeignet für Mürbeteige und Massen während die Typen 550 gut für Brötchen, Brezeln und feinporige Teige geeignet ist.
11. Weizenbrote und Weizenmischbrote werden am besten mit der Mehltypen 812 hergestellt.
12. Für dunkle Mischbrote wird in der Regel die Mehltypen 1600 verwendet.
13. Für Schrotbrötchen und Schrotbrote kommt die Mehltypen 1700 in Frage.
14. Typische Roggenmehltypen sind die Typen 815, Typen 997, Typen 1150, Typen 1370, Typen 1740.
15. Für Kleingebäck und helle Roggenbrote ist die Typen 815 geeignet.
16. Die Typen 997 kommt für Mischbrote und Weizenmischbrote in Frage.
17. für Roggenmischbrote und Mischbrote ist die Typen 1150 gut geeignet.
18. Roggenbrote und Roggenmischbrote werden in der Regel mit der Typen 1370 hergestellt.
19. Die Typen 1740 kommt bei Roggenbrote und ebenso beim Roggenmischbrote zum Einsatz.
20. Frische Backhefe hat einen angenehmen Geruch, eine feste etwas elastische und glatte Oberfläche.
21. Frische Backhefe hat einen muschelartigen Bruch und bekommt beim einritzen eine geriffelte Struktur.
22. Frische Backhefe sollte kühl bei 4-8°C und luftgeschützt gelagert werden.
23. Frische Backhefe sollte auch nicht zu feucht gelagert werden aufgrund der Schimmelgefahr. Die Oberfläche der Hefe trocknet schnell aus, daher ganz wichtig luftgeschützt lagern und da die Hefe auch schnell Gerüche annimmt, frei von Fremdgerüchen.
24. Wenn Sie wissen wollen ob ein Ei noch gut ist haben sie die Wahl zwischen der Schwimmprobe, der Schüttelprobe, durch Trennen des Eis, durch das Aufschlagen und am Geruch merken sie ebenso ob das Ei noch gut ist.
25. Bei der Schwimmprobe steigt ein altes Ei aufgrund der größeren Luftkammer in Salzwasser nach oben.
26. Bei der Schüttelprobe des Eis hören sie ein Schwappen, aufgrund der größeren Luftkammer.
27. Wenn sie Eidotter und Eiklar beim TRENNEN schlecht trennen lassen ist das Ei alt.
28. Riecht das Ei unangenehm ist es ebenso alt.
29. Wenn sie das Ei aufschlagen und es läuft breit ist das Ei alt. Läuft das Eigelb nicht breit sondern steht wie eine 1 auf dem Eiweiß ist das Ei frisch.
30. Salz sorgt dafür das sich der Kleber im Teig stabilisiert. Dies hat zur Folge das sich eine gleichmäßige Porung und ein größeres Volumen entstehen.
31. Salz sorgt dafür das die Hefetätigkeit im Teig gehemmt wird, daraus folgt eine schöne Bräunung. Zudem verbessert Kochsalz den Geschmack von Backwaren.

32. Gewürze die in der Backstube Verwendung finden sind u.a. Sternanis, Nelke, Kardamon, Ingwer und Safran.
33. Gewürze sollten am besten luftdicht, trocken, dunkel, kühl und unzerkleinert gelagert werden. Unzerkleinert deshalb, weil bereits gemahlene Gewürze an Aroma verlieren.
34. Die Zugabe von Eigelb sorgt durch den Farbstoff Karotin dafür das die Gebäckkruste schön gebräunt. Durch den hohen Fettanteil im Ei ergibt sich eine elastische und zarte Gebäckkrume.
35. Die Zutaten von Massen und Teigen werden durch das Eigelb stabilisiert, das erhöht die Geschmeidigkeit.
36. Unter Schalenobst versteht man z.B. Pistazien, Erdnüsse, Walnüsse, Mandeln, Kokosnüsse und Cashewnüsse.
37. Unter Steinobst versteht man u.a. Kirschen, Zwetschgen, Pfirsiche, Aprikosen und Mirabellen.
38. Zum backen werden insbesondere Backmargarine, Ziehmargarine & Crememargarine verwendet.
39. Backmargarine sorgt durch die enthaltenen Emulgatoren dafür, dass sich das Fett mit den anderen Zutaten im Teig besser vermischt. Verwendung vor allem bei Hefeteigen und Mürbeteigen.
40. Ziehmargarine ist geschmeidig und reißt beim Ausrollen nicht. Verwendung vor allem beim Tourieren von Plunder- und Blätterteigen.
41. Bei Konfitüre ist der Mindestfruchtanteil 35% Früchte.
42. Bei Konfitüre Extra ist der Mindestfruchtanteil 45% Früchte.
43. Bei Marmelade ist der Mindestfruchtanteil 20% Früchte oder Saft von Zitrusfrüchten.
44. Crememargarine wird für Massen und Kremes verwendet und hat beim schaumig rühren eine gute Luftaufnahme.
45. Wir unterscheiden Deutsche Markenbutter, Deutsche Molkereibutter und Landbutter.
46. Die deutsche Markenbutter ist die qualitativ hochwertigste Butter.
47. Die deutsche Molkereibutter weicht nur gering von den Güteanforderung ab.
48. Landbutter wird im Milcherzeugerbetrieb hergestellt und unterliegt keiner amtlichen Prüfung.
49. Bei Zuckersorten unterscheiden wir Raffinade, Puderzucker, Hagelzucker, Läuterzucker und Fondant.
50. Raffinade ist die reinste Kristallzuckerart und wird in verschiedenen Körnungen angeboten. Raffinade wird für fast alle Erzeugnisse verwendet.
51. Hagelzucker ist grobkörniger Zucker, der als Aufstreu und Deko u.a. für Hefezöpfe und Mürbeteige verwendet wird
52. Puderzucker ist fein gemahlener Zucker zum Bestäuben von Backwaren und verwendbar für Puderzucker- und Eiweißglasur.



53. Kandiszucker sind große, harte Zuckerkristalle in braun und weiß.
54. Fondant ist eine milchig-weiße Zuckerglasur aus Wasser und Saccharose sowie Glucosesirup, Inverzuckerkrem und evtl. Alkoholen. Wird verwendet beim glasieren von Plunder- und Blätterteiggebäcken, Desserts, Petit Fours
55. Läuterzucker wird mit Wasser und Zucker erhitzt und abgekühlt. Zum Tränken von Tortenböden oder auch zum Süßen von Schlagsahne.
56. Pasteurisieren bedeutet das die Milch auf 75°C erhitzt wird. Dadurch werden Krankheitskeime zerstört und die Milch ist ca. 1 Woche haltbar.
57. Ultrahocherhitzt bedeutet das die Milch für wenige Sekunden auf bis zu 140°C erhitzt wird, danach wird sie sofort runter gekühlt. Dadurch ist die Milch sehr viel länger haltbar.
58. Homogenisieren bedeutet das der Durchmesser der Fettkügelchen in der Milch verkleinert wird. Dadurch rahmt die Milch nicht mehr auf.
59. Milch als Zugabe bei der Gebäckzubereitung verbessert den Geschmack und erhöht das Volumen. Die wird besser gebräunt und die Krume wird feiner und zarter. Das Gebäck bleibt länger frisch und hat durch die Milch auch einen höheren Nährwert.

# Gesetzliche Regelungen

---



1. Bedarfsgegenstände im Sinne des LFBG sind Materialien und Gegenstände, die dazu bestimmt sind, mit Lebensmitteln in Berührung zu kommen. (Arbeitstische, Brötchentüte, Knethaken, Messer, Schneidebrett)
2. Ein Gesundheitserzeugnis ist notwendig da die Gesundheit des Kunden geschützt werden muss.
3. Die lebensmittelrechtlichen Vorschriften überwachen die Ordnungsbehörden der Bundesländer.
4. Die Kontrollen finden in unregelmäßigen Abständen statt. Bei Beanstandungen wird die Kontrolle verstärkt. Beschwerden werden zudem gezielt überprüft.
5. DAS HACCP Konzept ist ein klar strukturiertes und auf präventive Maßnahmen ausgerichtetes Werkzeug. Es dient der Vermeidung von Gefahren im Zusammenhang mit Lebensmitteln, die zu einer Erkrankung von Konsumenten führen können.
6. Es ist verboten nicht zugelassene Lebensmittelzusatzstoffe unvermischt oder in Mischungen mit anderen Stoffen zu verwenden.
7. Es ist verboten Lebensmittel für Kunden derart herzustellen oder zu behandeln, dass ihr Verzehr für den Kunden gesundheitsschädlich ist.
8. Es ist verboten vom Tier gewonnene Lebensmittel in den Verkehr zu bringen, wenn in oder auf ihnen Stoffe mit pharmakologischer Wirkung oder deren Umwandlungsprodukte vorhanden sind.
9. Es ist außerdem verboten bei Lebensmitteln eine nicht zugelassene Bestrahlung mit ultravioletten oder ionisierten Strahlen anzuwenden.
10. Bei dem HACCP Konzept sollten folgende Maßnahmen ergriffen werden: Gefahrenanalyse, Identifikation der für die Sicherheit der Lebensmittel kritischen Kontrollpunkte, Festlegung von Eingreifgrenzen an den kritischen Kontrollpunkten, Entsprechende Überwachungsverfahren an den kritischen Kontrollpunkten, Einrichten von Korrekturmaßnahmen für den Fall von Abweichungen, Überprüfungsmaßnahmen der Effizienz des HACCP Systems, Dokumentieren der Maßnahmen.

11. Für die Kontrolle der Waagen und Gewichten zur Ermittlung des Verkaufsgewichts ist das Eichamt zuständig. Die Kontrollen werden alle 2 Jahre durchgeführt.
12. Die Grundpreisverordnung ist ein Bestandteil der deutschen Preisangabenverordnung.
13. Der Grundpreis ist der Preis für 1 Kilogramm oder 1 Liter einer Ware. Er kann für Kleinmengen auch für 100g genannt werden.
14. Auf dem Preisschild bei unverpackten Waren muss die Verkehrsbezeichnung, die Menge, der Preis und die Deklaration von Ersatzstoffen angegeben werden.
15. Auf dem Preisschild, Aushang oder Produktordner muss die Deklaration bestimmter Zusatzstoffe und die Allergenkennzeichnung angegeben werden.
16. Das Preisschild darf aus hygienischen Gründen nicht auf der Ware liegen oder in der Ware stecken. Es muss der Ware eindeutig zugeordnet werden.
17. Zu den kennzeichnungspflichtigen Allergenen gehören:
  - Glutenhaltige Getreide und daraus hergestellte Erzeugnisse
  - Krebstiere und Krebserzeugnisse
  - Eier und Fischerzeugnisse
  - Erdnüsse und Erdnusserzeugnisse
  - Soja und Sojaerzeugnisse
  - Milch und Milcherzeugnisse
  - Schalenfrüchte
  - Sellerie und Sellerieerzeugnisse
  - Senf und Senferzeugnisse
  - Schwefeldioxid und Sulfite
  - Lupine
  - Weichtiere
18. Das Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD) ist ein vorgeschriebenes Kennzeichnungselement. Es muss auf Fertigpackungen angegeben werden.
19. Die QUID Angabe ist eine Regel der Lebensmittelkennzeichnungsverordnung und besagt, dass die Menge einer Zutat auf der Verpackung in Gewichtsprozent angegeben werden muss. Der Verbraucher soll dadurch die Möglichkeit erhalten, die Qualität von Produkten zu vergleichen.

# BROTE

---



1. Brotsorten sind u.a. ...
  - Weizenbrot (Mind. 90% Weizenmehl)
  - Weizenmischbrot (Mehr als 50% aber weniger als 90% Weizenmehl)
  - Weizenschrotbrot (Mind. 90% Weizenbackschrot)
  - Weizenvollkornbrot (Mind. 90% Weizenvollkorn)
  - Roggenbrot (Mind. 90% Roggenmehl)
  - Dinkelbrot (Mind. 90% Dinkelmehl)
  - Vollkornbrot (Mind. 90% Roggenvollkorn oder Weizenvollkornbrot)
  - Roggenmischbrot (Mehr als 50%, aber weniger als 90% Roggenmehl)
  - Roggenvollkorn (Mind. 90% Roggenvollkorn)
  - Roggenschrotbrot (Mind. 90% Roggenbackschrot)
  - Dinkelvollkornbrot (Mind. 90% Dinkelvollkorn)
2. Ein **Knäcke**brot ist ein Trockenflachbrot das unter Verwendung von Vollkornschrot, Vollkornmehl oder aus Roggen oder Weizen hergestellt wird. Es wird in der Regel auf Blech ausgerollt, halbgebacken, dann geschnitten und danach fertig gebacken.
3. **Pumpernickel** wird aus mindestens 90% Roggenbackschrot und/oder Roggenvollkornschrot mit Backzeiten von mindestens 16 Stunden bei ca. 100°C hergestellt.
4. **Heidebrot** sind Mischbrote die freigeschoben als Langbrot gebacken werden. Sie haben eine raue Oberfläche und ist an den Seiten bemehlt. Heidebrote haben eine gut aufgelockerte Krume und einen saftigen Geschmack.

5. **Ciabatta** sind flache, fast rechteckige Brote mit einer Kruste ohne Risse. Olivenöl ist typischer Bestandteil und Ciabatta hat eine rösch-harte Kruste sowie eine helle, grob geportete Krume.
6. Angeschobene Brote sind Brote die sich beim backen berühren. An den Kontaktstellen erfolgt keine Krustenbildung.
7. Schrotbrote werden aus grobgemahlene Roggen bzw. Weizen, dem sogenannten Backschrot, zubereitet. Es enthält im Vergleich zum Vollkornschrot nicht den Keimling und hat weniger Schalenbestandteile.
8. Die Brotqualität wird gemessen/bewertet an: ( Z.B. von der DLG )
  - Lockerung und Krumenbild
  - Oberflächen- und Krusteneigenschaften
  - Geschmack
  - Geruch
  - Form und Aussehen
  - Struktur und Elastizität der Brotkrume
9. Vollkornbrote enthalten die Schalen und Getreidekörner und haben deshalb einen hohen Anteil an Inhaltsstoffen wie Ballaststoffe, Mineralstoffe und Vitamine.
10. Vollkornbrote haben zudem eine lange Haltbarkeit da sie nicht so schnell austrocknen, auch sind Vollkornbrote kräftiger im Geschmack und im Biss.
11. Brot wird am besten im Stein- oder Tontopf gelagert. Die offenen Poren nehmen überschüssige Feuchtigkeit auf und geben sie auch wieder zurück. So bleibt das Brot optimal gelagert.
12. Brot sollte auch bei Zimmertemperatur gelagert werden und Angeschnittenes Brot am besten mit der Schnittstelle nach unten legen. Damit trocknet das Brot nicht so schnell aus.
13. Brote mit hohem Vollkorn- und Sauerteiganteil bleiben länger frisch.
14. Baguette und Stangenweißbrot werden unterschieden in:

	<b>Stangenweißbrot</b>	<b>Baguette</b>
<b>Form</b>	Etwas breiter und länger	Schlank und Lang
<b>Kruste</b>	Mittelstark ausgeprägt	Kräftig und rösch-splittrig
<b>Krume</b>	Gleichmäßig und Feinporig	Grob und ungleichmäßig
<b>Geschmack</b>	Fein	Aromatisch

15. Bei einem unverpackten Brot muss auf dem Preisschild die Verkehrsbezeichnung, Gewichts- oder Mengenangabe und Preis angegeben werden.
16. Gluten, Kleber oder Klebereiweiß, ist ein Sammelbegriff für ein Stoffgemisch aus Proteinen, das im Samen von Getreide vorkommt. Der Kleber hat für die Backeigenschaften eines Mehls eine wichtige Bedeutung. Um Glutenfreie Brote herzustellen bedarf es speziellen Zutaten und umfangreiches Fachwissen.
17. Glutenfreie Brote müssen 100% glutenfrei sein und bedürfen einer separaten Backstube die frei von Gluten ist. Zudem sind spezielle Mehle wie Maismehl und Buchweizenmehl und evtl. auch Bindemittel wie Guarkernmehl erforderlich.
18. Spezialbrote dürfen erst dann Spezialbrote genannt werden wenn sie sich grundlegend unterscheiden nach:
  - Backverfahren (Pumpernickel, Steinofenbrot, Knäcke Brot, Holzofenbrot)
  - Getreidesorte (Mehrkornbrot, Dinkelbrot, Dreikornbrot, Haferbrot)

- besondere Ernährungsformen (Glutenfreies Brot, Grahambrot, eiweißangereichertes Brot, natriumarmes Brot)
19. Die Gewichtsabweichung von einem 1000g Roggenbrot darf 3% betragen, also 30g beim erstmaligen Inverkehrbringen. Allerdings müssen 10 Brote der gleichen Herstellung mindestens 10Kg wiegen.
  20. Das zulässige Mindestgewicht bei Brot beträgt 500g. Gewichtsklassen sind 750g, 1000g, 1250g und 1500g.
  21. Für Glutenfreie Brote können Maisstärke, Buchweizenmehl, Reismehl, Maismehl, Kastanienmehl, Quinoamehl u.a. verwendet werden.

# Massen und Teige

---



1. Für Massen werden in der Regel vor allem Eier, Zucker und Fett verwendet.
2. Massen werden gerührt oder geschlagen und sind von der Konsistenz eher schaumig, weich und fließend.
3. Für Teige werden vor allem Getreidemahlerzeugnisse wie Mehl verwendet und Wasser.
4. Teige werden gerührt oder geknetet und sind von der Konsistenz dehnbar, formbar und fester.
5. Leichter Hefeteig enthält bis zu 10% Fett und bis zu 10% Zucker.
6. Aus leichtem Hefeteig wird z.B. Plunder, Strudel und Streuselkuchen hergestellt
7. Mittelschwerer Hefeteig enthält bis zu 20% Fett und 20% Zucker.
8. Aus mittelschwerem Hefeteig wird z.B. Butterkuchen, Brioche und Bienenstich hergestellt.
9. Schwerer Hefeteig enthält bis zu 50% Fett und bis zu 20% Zucker.
10. Aus schwerem Hefeteig wird z.B. Nuss Hörnchen, Christstollen und Savarins hergestellt.
11. Feine Backwaren bestehen aus mindestens 10 Teilen Fett und/oder Zucker auf 90 Teile Getreidemahlerzeugnisse.
12. Das schichtweise Einarbeiten des Fettes in den Teig wird Tourieren genannt. Man unterscheidet zwischen einfachen und doppelten Touren. Dieses Tourieren erfolgt bei Blätterteig und Plunderteig.

13. Bei einer einfachen Tour wird die fertige eingeschlagene Teigplatte dreifach gefaltet.
14. Bei einer einfachen doppelten Tour faltet der Bäcker die Platte in vier Schichten.
15. Das Tourieren wird in der Fachsprache auch „Einziehen“ genannt.
16. Lebkuchenteig wird chemisch mit Pottasche und Hirschhornsalz gelockert.
17. Aus Lebkuchenteig wird z.B. Nürnberger Lebkuchen, Printen, Aachner Printen und Pulsnitzer Pfefferkuchen hergestellt
18. Blätterteig wird physikalisch mit Wasserdampf gelockert.
19. Aus Blätterteig wird z.B. Schillerlocken, Apfeltaschen, Pasteten, Käsestangen und Strudel hergestellt.
20. Plunderteig wird biologisch und physikalisch gelockert, also mit Hefe und Wasserdampf.
21. Aus Plunderteig wird z.B. Obstplunder, Quarktaschen, Crossaints, Plunderbrezen und Puddingschnecken hergestellt.
22. Zwieback ist sehr bekömmlich da es einen geringen Fett- und Zuckeranteil hat und eine feinporige Krume.
23. Nach den Leitsätzen muss Butterkuchen in Teig und Auflage zusammengenommen mind. 30 Teile Butter oder entsprechende Mengen Buttereinfett bzw. Butterfett auf 100 Teile Getreidemahlerzeugnisse und/oder Stärke enthalten. Andere Fette darf der Butterkuchen nicht enthalten.
24. Siedegebäck aus Hefeteig sind z.B. Langos, Donuts, Berliner, Krapfen und Pfannkuchen.
25. Siedegebäcke aus Mürbeteig sind z.B. Schneeballen, Fasnachtskiechl, Mutzenmandeln und Polsterzipf.
26. Siedegebäcke aus Brandmasse sind z.B. Rheinische Krapfen oder Spritzringe (Spritzkuchen).
27. Siedegebäcke aus Quarkteig sind z.B. Quarkbällchen.
28. Donuts lassen sich auch aus spritzfähigen Rührmassen herstellen.
29. 1-2-3 Mürbeteig bezieht sich auf die Grundbestandteile: 1 Teil Zucker, 2 Teile Fett und 3 Teile Mehl.
30. Mürbeteige werden oft verwendet für Kekse, Torteletts und Tortenböden.
31. Plunderteig ist ein kalt zu verarbeitender Ziehteig aus Hefeteig und Ziehfett. Das Ziehfett (Margarine oder Butter) wird in mehrere falt- und Ausrollvorgängen (Touren) eingearbeitet. Während der Stückgare wird das Gebäck durch das von der Hefe abgegebene Kohlenstoffdioxid und während des Backens zusätzlich durch Wasserdampf gelockert. Dabei wirkt das Fett als Trennschicht, so dass der Wasserdampf eine weitere Lockerung bewirken kann.
32. Wenn der Kunde nach Backwaren verlangt aus Biskuitmasse, können sie u.a. Mohrenköpfe, Eierplätzchen, Löffelbiskuits, Rouladen und Anisplätzchen anbieten.
33. Das besondere an Tortenböden aus Sachermasse ist der hohe Schokoladenanteil. Als Fett wird nur Butter verwendet.



34. Nürnberger Lebkuchen müssen in der Stadt Nürnberg hergestellt werden aufgrund der geschützten Herkunftsbezeichnung
35. Pfeffernüsse sind halbrunde Lebkuchen mit relativ scharfer Würzung. Sie sind meist mit einer weißen Zucker- oder Stärkeglasur überzogen.
36. Marzipanrohmasse besteht aus geriebenen Mandeln und Zucker
37. Persipanrohmasse besteht aus entbitterten Aprikosenkernen oder Pfirsichkernen und Zucker.
38. Persipanrohmasse ist deklarationspflichtig und wird auch als Ersatzmasse bezeichnet.

# Desserts und Torten

---



1. Man unterscheidet deutsche Buttercreme, französische Buttercreme und italienische Buttercreme.
2. In der Masse halten die Eiweißstoffe beim aufschlagen die Luft fest. Durch das Fett werden die Luftbläschen stabilisiert und es entsteht eine lockere und standfeste Masse.
3. Deutsche Buttercreme hat einen hohen Vanillecremeanteil, einen geringen Butteranteil und ist daher gut bekömmlich. Lässt sich zudem gut verstreichen, allerdings nicht so gut wie französische Buttercreme.
4. Französische Buttercreme besteht aus einer Eiermasse ( Ei/Zucker) und hat einen intensiven Buttergeschmack. Sie ist zudem sehr gut streichfähig.
5. Die Italienische Buttercreme ist eine mit Baisermasse süßlich – lockere Buttercreme .
6. Petit Fours werden aus einem Biskuitteig ausgestochen oder geschnitten, mit Cremes und Marzipan gefüllt, anschließend mit Zuckerguss glasiert und reichhaltig und sehr kunstvoll verziert.
7. Die Donauwelle ist eine Torte aus Rührteig mit Sauerkirschen, Buttercreme und Kakao. Die Donauwelle besteht aus hellem und dunklem Teig, der den Wellengang der Donau andeuten soll. Die Donauwelle wird meist auf einem Kuchenblech gebacken und in rechteckigen Stücken serviert.
8. Die Holländische Kirschtorte besteht aus 3 Blätterteigböden. Sie ist gefüllt mit Kompottkirschen und Vanille-Soße. Die Decke besteht aus glasiertem Blätterteig und Vanille-Soße. Der Dekor besteht aus Sahne-Rosetten und Süß Kirschen.

9. Eine Herrentorte besteht aus mehreren Schichten und Füllungen aus rum-, wein- oder weinbrandhaltiger Buttercreme und einem Überzug aus feiner Kuvertüre. Die Herrentorte ist weniger süß und soll daher männliche Kunden ansprechen.
10. Der Frankfurter Kranz ist eine runde Buttercremetorte. Der Frankfurter Kranz besteht aus mehreren Böden aus Sand-, Wiener- oder Biskuitmasse. Die Torte ist mit Buttercreme gefüllt und bestrichen, außen ist die Torte mit Krokant bestreut.
11. Die Schwarzwälder Kirschsahnetorte besteht aus Schokoladentortenböden oder helle Tortenböden aus Wiener Masse bzw. Biskuitmasse die in drei Teile geteilt wird.
12. Die Sachertorte ist eine reine Schokoladentorte mit hohem Butteranteil, mit Marillenmarmelade und Schokoladenglasur. Die Sachertorte ist eine Spezialität aus Wien.
13. Obsttorten sind gut bekömmlich und leichter verdaulich. Besonders an heißen Tagen wirken sie zudem auch noch erfrischend.
14. Die Linzer Torte wird aus einem kräftig gewürzten Mürbeteig mit Nuss- oder Mandelgrieß hergestellt. Typisch für diese Torte ist das Mürbeteiggitter auf der flachen Torte. Als Marmeladen wird meistens Pflaumen oder Erdbeermarmelade verwendet.
15. Torten sollten am besten auf Tortenplatten und Tortentellern präsentiert werden. Torten sollten zudem in entsprechenden Tortentheken mit passendem Klima aufbewahrt werden.
16. Beim präsentieren der Torten sollte sie Schnittstellen der Torte zum Kunden zeigen. Das sieht appetitlicher aus und der Kunde sieht den Anschnitt bzw. die Füllung Torten.
17. Bei Obsttorten darauf achten das sie am Herstellungstag verkauft werden.
18. Die Garnierung der Torte sollte niemals beschädigt werden, immer darauf achten.
19. Die Preisschilder sollten eindeutig zur jeweiligen Torte zugeordnet werden.
20. Durch die Feuchtigkeit und die vorhanden Nährstoffe bietet Speiseeis gute Lebensbedingungen für Mikroorganismen. Wenn das Speiseeis verdorben ist, lässt sich dies nicht am Geschmack oder am Aussehen erkennen.
21. Pralinen werden unterschieden in Zuckerkrustenpralinen, Hohlkörperpralinen und Überzugspralinen.
22. Die Schokolade wird aus Kakaobohnen hergestellt. Durch die Fermentation und das Rösten erhalten die Bohnen Farbe und Aroma. Erst nach dem Rösten werden die Bohnen vermahlen. Es entsteht eine dickflüssige Kakaomasse, die das Ausgangsprodukt für die Weiterverarbeitung bildet.
23. Schokoladenerzeugnisse und Pralinen sollten trocken, frei von Fremdgerüchen und kühl (15-18°C) gelagert werden.
24. Weiße Schokolade enthält keinen Kakao. Sie besteht aus Kakaobutter, Milchpulver und hat einen höheren Zuckergehalt.
25. Die Räume in denen Speiseeis hergestellt, gelagert und verkauft werden, müssen in einwandfreien hygienischen Zustand sein. Hygiene ist bei der Eisherstellung oberste Priorität.

26. Angetautes und aufgetautes Eis darf nicht wieder gefroren und in den Verkauf gelangen. Hohe Gefahr durch Mikroorganismen ist die Folge.
27. Menschen die Speiseeis herstellen und verkaufen, müssen gesund sein und auf Ihre Hygiene und Sauberkeit achten. Eigentlich ist das eine Selbstverständlichkeit.
28. Portionierer, Portioniergefäße und benutzte Gegenstände sind speziell mit dafür geeigneten Reinigungsmitteln zu reinigen und zu entkeimen.
29. Speiseeis sollte immer vor Atemluft und vor Aushusten geschützt werden.
30. Portionierer möglichst in Gefäßen mit Wasserdurchlauf lagern. Notfalls sollte Wasser mehrfach erneuert werden und möglichst Wein- oder Zitronensäure zur Keimtötung hinzugefügt werden.
31. Bei einer Bestellannahme einer bunten Platte aus verschiedenen Gebäckstücken sind folgende Kriterien ausschlaggebend: **Der Anlass** (Geburtstag, Schulanfang, Trauerfeier), **die Jahreszeit** (evtl. saisonale Obststücke), **die Menge** (2-3 Stück Kuchen pro Person), der **Gästekreis** (Junge Leute oder ältere? Bei älteren sollten weniger fetthaltige Stücke und evtl. auf Unverträglichkeiten geachtet werden), und **Abwechslung** (Variieren von Obst und Sahnegebäck, gefüllte und ungefüllte Backwaren).
32. Das Kremeis wird aus 50% Milch hergestellt, Wasser wird bei der Herstellung jedoch nicht verwendet. Auf 1 Liter Milch müssen mindestens 270g Vollei oder 90g Eigelb zugegeben werden.
33. Milcheis besteht mindestens zu 70% aus Milch gesüßt und wird mit Fruchtmark oder anderen Zutaten aromatisiert. Das Eis das heute am meisten verkauft wird ist Milcheis.
34. Fruchtis enthält mind. 20% Früchte. Fruchtis wird aus Zitrusfrüchten und anderen sauren Früchten hergestellt (mit einem Säuregehalt von mind 2.5%).
35. Rahmeis enthält mind. 18% Milchfett aus der bei der Herstellung verwendeten Sahne (Eis mit Rahm ist durch seinen hohen Fettgehalt besonders cremig und aromatisch)
36. Fürst-Pückler-Eis besteht aus drei Schichten aus Vanille-, Erdbeer- und Schokoladeneis.
37. Birne Helene Eis ist eine pochierte Birne auf Vanilleeis mit Schokoladensoße.
38. Ein Schwedeneisbecher ist ein Vanilleeis mit Apfelmus, Eierlikör und Schlagsahne.
39. Cassata ist Vanille-, Himbeere und Schokoladeneis mit kandierten Früchten
40. Tartufo ist Vanilleeis mit bitterer Schokoladensoße gefüllt und von Schokoladeneis umhüllt.

# Kleingebäck und Süßwaren

---



1. Vor dem Verkauf sollten die Brötchen in den Körben nicht zu hoch aufgeschüttet werden.
2. Die Brötchen sollten vor dem Verkauf nicht abgedeckt werden und luftdicht verschlossen werden.
3. Vor dem Verkauf sollte feuchtkalte Luft bei Brötchen vermieden werden. Z.B. wenn Brötchen in andere Filialen transportiert werden.
4. Nach dem Verkauf sollte der Kunde das frische warme Brötchen aus der Tüte nehmen, damit es ausdampfen kann und nicht schwitzt.
5. Nach dem Verkauf durch den Kunden sollte er das Brötchen trocken und kühl lagern.
6. Dinkelbrötchen müssen mind. 90% Dinkelmehl enthalten.
7. Vollkornbrötchen müssen mind. 90% Weizen- und Roggenvollkornenerzeugnisse enthalten.
8. Quarkbrötchen müssen mind. 10 % Speisequark enthalten.
9. Milchbrötchen müssen mind. 50L Milch auf 100Kg Getreideerzeugnisse enthalten.
10. Kürbiskernbrötchen müssen mind. 8% Kürbiskerne enthalten.

11. Sesambrötchen müssen eine deutlich sichtbare Krustenaufgabe aufweisen.
12. Mohnbrötchen müssen eine deutlich sichtbare Krustenaufgabe aufweisen.
13. Die Hauptbestandteile dunkler Schokolade sind ca. 48% Kakaomasse, ca. 48% Zucker und ca. 4% Kakaobutter.
14. Bei Laugengebäck werden die Teiglinge vor dem Backen in eine Natronlauge getaucht, die auf eine maximal vierprozentige Konzentration der Lauge beschränkt ist. Wenn die Lauge mit dem Gluten des Teiges reagiert werden Aminosäuren freigesetzt, diese gehen mit dem Zucker eine Maillard Reaktion ein, die beim backen dann eine braunglänzende Oberfläche erzeugt. Zudem erhält das Gebäck einen kräftigen speziellen Geschmack. Die Brezellaug bleibt allerdings nur auf der Oberfläche und dringt nicht in den Teigling ein.



15. Brötchen sollten eine gute ausgebackene Kruste besitzen.
16. Die Kruste eines Brötchens sollte zartsplittrig sein und eine lang anhaltende Rösche besitzen.
17. Die gutes Brötchen sollte eine goldbraune Farbe aufweisen.
18. Ein Brötchen sollte einen mild-aromatischen und einen abgerundeten Geschmack haben.
19. Die Krume eines Brötchens sollte beim Schneiden nicht zusammenballen, die Krume sollte zudem gut gelockert und feinporig sein.
20. Milchgebäcke haben einen feinen Geschmack, bleiben länger frisch und haben eine weiche Kruste und eine zarte Krume.
21. Milchgebäcke eignen sich zudem sehr gut zum einfrieren, da die Kruste nach dem auftauen nicht absplittert.
22. Ein Brötchen nimmt aus der Umgebung Feuchtigkeit auf, die Brötchen werden deshalb pappig und weich. Zudem gibt die Brötchenkrume je nach Lagerung vermehrt Wasser an die Kruste ab, diesen Vorgang nennt sich Retrogradation. Das heißt die Stärke bildet sich zurück.
23. Die Gewichtsbeschränkung bei **Kleingebäck** liegt bei 250g, die Kleingebäcke dürfen nicht mehr wiegen.
24. Nougatmassen bestehen aus gerösteten, geschälten und verriebenen Haselnuss- oder Mandelkernen mit einer Beimischung von Kakaoerzeugnissen. 50% darf maximal der Zuckergehalt sein.

25. Helle Nougatmassen enthalten nur Kakaobutter und dunkle Nougatmassen enthalten Kakaomasse und Kakaobutter. Wichtig, außer Kakaobutter dürfen bei Nougatmassen keine anderen Fette beigemischt werden.
26. Wenn Schokolade von einer kalten Umgebung in eine warme Umgebung mit hoher Luftfeuchtigkeit kommt, kondensiert Wasser aus der warmen Umgebungsluft. Das nennt man Zuckerreif. Das Wasser löst den Zucker, wenn das Wasser wieder verdunstet kristallisiert der Zucker aus und bleibt auf der Schokoladenoberfläche zurück.
27. Man unterscheidet zwischen Blätterkrokant, Butterkrokant und Weichkrokant.
28. Krokant wird hergestellt indem ein Topf Zucker zum schmelzen gebracht wird, dann werden zerkleinerte Mandelstückchen in die Zuckermasse gerührt und diese karamellisiert. Der nun heiße Krokant wird auf ein Backpapier gegeben und soll nun erkalten. Der Krokant kann nun zerstoßen und gebrochen werden, je nach gewünschten Körnungsgrad.
29. Fettreif entsteht wenn Kakaobutter weich wird (Ab . 29°C) und an der Oberfläche austritt. Dort erstarrt sie beim abkühlen wieder und bildet einen weißen grauen Film.
30. Kuvertüre besteht aus Kakaomasse, Zucker und mindestens 31% Kakaobutter.
31. Fettglasur ist eine schokoladige Überzugsmasse aus Pflanzenfett und Zucker mit unterschiedlichen Beigaben wie Kakaopulver, Milchpulver und anderem. Sie ist einfach in der Anwendung und im Gegensatz zur Kuvertüre ist ein aufwändiges temperieren nicht nötig. Fettglasur ist kennzeichnungspflichtig. Fettglasur wird auch als nachgemachte Schokoladenüberzugsmasse bezeichnet.

# Laden und Verkauf

---



1. Bei Fragetechniken unterscheidet man offene, geschlossene und Suggestivfragen.
2. Offene Fragen lassen alle möglichen Antworten zu.
3. Geschlossene Fragen sind durch eine kurze Antwort mit Ja oder Nein zu beantworten
4. Suggestivfragen legen dem Kunden die Antwort in den Mund und soll den Kauf beschleunigen und den Käufer beeinflussen. (Sie wollen noch eine Sahnerolle kaufen?)
5. Suggestivfragen die negativ sind schließen einen Verkauf ab oder verhindern einen weiteren Einkauf. ( Wars das?, Ist das alles?, Sie möchten nichts mehr?)
6. Durch einen ungeplanten Impulskauf wird der Umsatz der Firma erhöht. Um dies zu erreichen werden meistens entsprechende Angebote auf der Verkaufstheke platziert und optisch schön aufbereitet.
7. Bei gesundheitsbewussten Kunden sollten Sie auf die vollwertigen Zutaten hinweisen.
8. Bei sparsamen Kunden die auf das Geld schauen weisen Sie am besten auf Angebote und günstigen Preisen hin.
9. Bei bequemen Kunden sollten Sie es dem Kunden so einfach wie möglich machen und evtl. bei einer Bestellung viel organisatorisches abnehmen.



10. Bei Kunden die sehr auf Prestige bedacht sind und um ihr Ansehen, zeigen sie gegenüber dem Kunden Respekt und weisen sie auf exklusive Produkte hin, oder präsentieren Sie diese als exklusiv.
11. Bei ruhigen Kunden sollten sie gezielte Fragen stellen um dem Kunden die notwendigen Informationen zu entnehmen. Achten Sie darauf die Mimik, da ruhige Kunden relativ wenig sprechen.
12. Bei entschlossenen Kunden sollten Sie schnell bedienen und auf eine ausführliche Beratung verzichten. Solche Kunden wissen was sie wollen!
13. Bei unentschlossenen Kunden wiederum sollten Sie gezielte Fragen stellen und dementsprechend eine Auswahl anbieten, geben Sie dem Kunden auch genug Zeit zum überlegen.
14. Wenn sie einen eiligen Kunden vor sich haben sollten Sie diesen zügig bedienen, nur eine kurze Beratung anwenden, fix beraten und kassieren.
15. Ein Verkaufsvorgang lässt sich unterteilen in 6 Abschnitte: **1 Begrüßung, 2 Kaufwunsch ermitteln, 3 Beratung, 4 Ware einpacken, 5 Bezahlvorgang, 6 Verabschiedung**
16. Wenn eine Kundin eine telefonische Bestellung aufgibt sollten sie folgende Daten notieren: Name & Telefonnummer, Lieferadressen Abholungsdatum, Stückzahl und Aufstellung, Einzelpreise & Gesamtpreis, Zahlungsart.
17. Wenn eine ältere Gehbehinderte Frau den Laden betritt sollten sie freundlich fragen ob die Dame Hilfestellung benötigt. Sie können ihr auch die Tür aufhalten und ihr eine Sitzgelegenheit anbieten. Die gekaufte Ware sollten sie entsprechend einpacken und direkt in die Hand geben. Fragen Sie die Dame ob Sie nach draußen begleitet werden möchte.
18. Wenn ein Kunde von Ihrer Beratung nicht überzeugt ist und benötigt die Meinung eines dritten dann nennt man dies einen "Unechten Einwand".
19. Wenn ein solchen Einwand geäußert wird bringen Sie den Käufer nicht in Verlegenheit und akzeptieren Sie den Einwand. Der Kunde sucht manchmal nach eine Ausrede nicht zu kaufen da der Kunde meistens nicht direkt sagen möchte: „, Ich kaufe doch nichts“.
20. Im Falle einer Reklamation sollten Sie den Kunden ausreden lassen und Verständnis zeigen. Bitte prüfen Sie auch ob die Reklamation berechtigt ist, sollte dies nicht der Fall sein zeigen sie Kulanz. Sich mit dem Kunden anzulegen bringt kurz und langfristig mehr Nachteile. Klären sie auch die Ursache und entschuldigen Sie sich. Um den Kunden zufrieden zu stellen sollten die ein entsprechendes Angebot machen.
21. Sollten es zu einem Kassenüberschuss kommen kann es daran liegen, dass der Wechselgeldbestand nicht richtig eingezählt wurde. Auch kann es sein das einer Kundin zu wenig Wechselgeld zurückgegeben wurde. Ein weiterer Grund könnte sein das ein höherer Preis für die Ware eingetippt wurde.
22. Wenn sie feststellen das der Bestand an Pfannkuchen kurz vor Feierabend noch sehr hoch ist, können sie folgendes tun um den Verkauf anzukurbeln: Kunden Häppchen anbieten zum probieren, Preis reduzieren oder ein Angebot erstellen, Zusatzverkauf durch Hinweis auf die ach so leckeren Pfannkuchen.
23. Der fachgerechte Kassiervorgang in einem Bäckereifachgeschäft gliedert sich in 6 Teile.
24. **1.** Einzelbeträge summieren und Endbetrag deutlich nennen, **2.** Geld in Empfang nehmen und unauffällig auf Echtheit prüfen, **3.** Geldscheine sichtbar außerhalb der Kasse ablegen, **4.** Kasse öffnen, **5.** Dem Kunden das Rückgeld nennen, vorzählen und aushändigen, **6.** Geldschein des Kunden in die Kasse legen und die Kasse schließen.

# Das Bäckereifachgeschäft

---



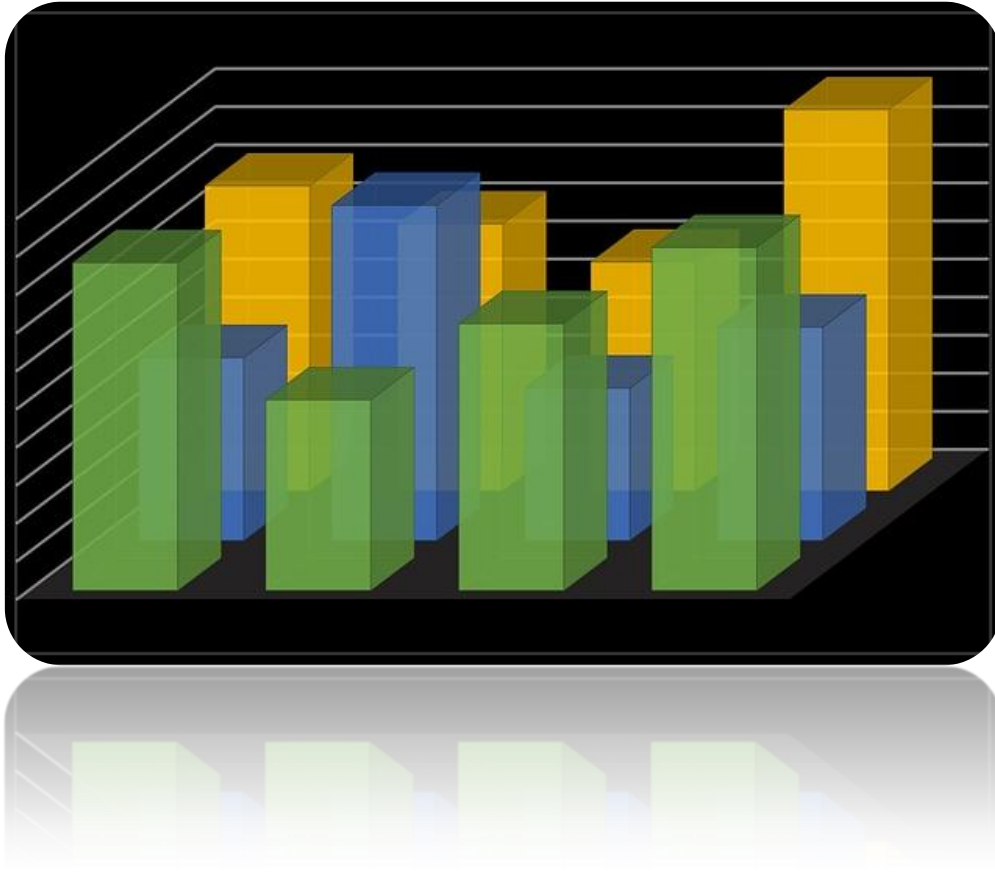
1. Eine Verkaufstheke sollte stets kundenfreundlich gestaltet sein und eine gute Übersichtlichkeit bieten.
2. Die Waren sollten aus der Verkaufstheke einfach entnommen und ergänzt werden können.
3. Für die verschiedene Produkte sollten passende Lagerbedingungen vorhanden sein, also Kühlung z.B. Dies ist von der Bauart der Theke abhängig.
4. Eine Tafel auf der Theke mit den Tagesangeboten ist sinnvoll sowie einen Produktkatalog.
5. Für verschiedene Produkte sollte die Theke variable Präsentationen ermöglichen.
6. Eine ergonomische Gestaltung Der Verkaufstheke für körpergerechte Arbeitsbedingungen der Verkäuferinnen.
7. Bei der Auswahl eines Standortes für eine Betriebsgründung ist die Einwohnerzahl, die Zentrumslage, Infrastruktur (Verkehrsanbindung) und das Umfeld (Schulen, Firmen etc.) entscheidend.
8. Eine ideale Verkäuferin hat eine gepflegtes Äußeres, eine ansprechende Kleidung und Schuhe, ordentliche Arbeitsunterlagen, sauber Hände und Fingernägel. Keinen Schmuck, Piercings oder Freundschaftsbänder!

9. Eine optimale Verkäuferin hat neben einem gepflegtem Äußeren auch soziale Fähigkeiten. Sie ist höflich, kommunikativ, engagiert, höflich und drückt Wertschätzung aus.
10. Ein Bäckerei/Konditoreifachgeschäft zeichnet sich aus durch eine überwiegend selbst hergestelltes Produktsortiment und über eine fachkundige und freundliche Beratung. Zudem ist ein eher schmales aber tiefes Sortiment sinnbildlich, sowie ein ergänzendes Angebot wie z.B. Lieferservice oder Platten.
11. Die Arbeit in einem Team hat den Vorteil das die Kreativität gefördert wird, die Arbeitsmoral sowie die Zufriedenheit nehmen ebenfalls zu. Das Wissen bündelt sich und vorhandenes Wissen wird genutzt, der Informationsfluss und der die Gegenseitige Unterstützung wächst. Auch die Konflikte zwischen Teammitgliedern wird verringert und das Problemverständnis steigt, da die Mitarbeiter die Hintergründe kennen.
12. Ein Team sollte eine gewisse Größe nicht überschreiten (max. 10 Mitglieder).
13. Bei einem guten Team muss ein klar verständliches Ziel vorhanden sein und das muss die gesamte Verantwortung für die Aufgabe haben. Hier ist es auch wichtig das jedes Teammitglied die Absprachen einhält.
14. Bei Teams bringt sich jedes Mitglied konstruktiv und aktiv ein, Kritik ist erwünscht und sollte sachlich vorgebracht werden. Die Aufgaben werden im Team verteilt.
15. Bevor der Laden geöffnet wird sollte vorbereitende Maßnahmen ergriffen werden.
  - Verkaufstresen auf Sauberkeit überprüfen
  - Thekenprodukte einräumen
  - Kühlschrank auffüllen
  - Wechselgeld kontrollieren und evtl. ergänzen
  - Brot einsortieren
  - Sahnemaschine bereit machen
  - Verpackungsmaterial auffüllen
  - Kaffee kochen
  - Laden aufschließen
  - Persönliches Erscheinungsbild kontrollieren
16. Eine Kassieranweisung ist eine schriftliche Anweisung für die Arbeit an der Kasse. Sie ist Bestandteil des Arbeitsvertrages und mehrmalige Verstöße gegen die Kassieranweisung können zu einer Kündigung führen. Für die Regelungen der Barbezahlung gelten Vorschriften. Das bedeutet u.a. das Geldscheine ab 100,00 € auf Echtheit überprüft werden und das vom Kunden gereichte Bargeld genau nachgezählt wird. Auch wird Jeder Betrag einzeln gebongt.
17. EC bedeutet Electronic Cash und die Bezahlung mit der Bankkarte ist mit der dazugehörigen Pin Nummer möglich.

18. Wenn sie dem Kunden eine Rechnung schreiben müssen folgende Angaben vorhanden sein:
- Name und Anschrift des Verkäufers
  - Name und Anschrift des Käufers
  - Termin der Lieferung oder Leistung
  - Menge und Bezeichnung der gelieferten Produkte
  - Rechnungsbetrag
  - Auf Rechnungsbetrag entfallende Steuerbeträge ( Also 7% oder 19% )
  - Ausstellungsdatum ( Rechnungsdatum)
  - Eine einmalig vergebene Rechnungsnummer
  - Steuernummer oder die Umsatzsteuer Identifikationsnummer.
19. Bis 150,- (inkl. Umsatzsteuer) braucht nur der entsprechende Prozentsatz der Umsatzsteuer genannt zu werden. Bei höheren Rechnungen muss die Umsatzsteuer als Betrag ausgewiesen werden.

# Werbung und Marketing

---



1. Werbeträger nennt man das Medium zur Übertragung der Werbebotschaft. Das wären u.a. Plakatsäulen, Zeitungen, Internet, Radio.
2. Die systematische Beschaffung von Marktinformationen mit wissenschaftlichen Methoden nennt man Marktforschung.
3. Bei einem Werbeplan sollte darauf geachtet werden wer umworben wird, wo geworben wird, wann und wie lange geworben wird. Zudem ist auch das Werbebudget wichtig und wie geworben (Werbemittel) werden soll.
4. Corporate Identity nennt man die Unternehmensphilosophie, die in allen Bereichen angewandt wird.
5. Corporate Design ist das Erscheinungsbild der Firma. Z.B. Logos und Firmenfarben. Z.B. der Biber der früher das Erscheinungsbild von Obi war, oder der Fuchs von der Waschmittelfirma Spee.
6. Verkaufsförderung wird auch Sales Promotion genannt.
7. Eye-Catcher nennt man den Blickfang oder ein Gestaltungselement das Aufmerksamkeit erregt. Eye Catcher sollten Bestandteil jeder Verkaufstheke sein.

8. Die AIDA Formel besagt **A**ttention (Aufmerksamkeit erregen), **I**nterest (Interesse wecken), **D**esire (Wünsche des Kunden wecken) und **A**ction (Kauf auslösen).
9. Werbung sollte werbewirksam sein, Werbung sollte die richtige Information vermitteln die der Wahrheit entspricht, Werbung sollte dem Kunden eine Botschaft vermitteln durch Werbeklarheit und das Kosten-Nutzen Verhältnis der Werbung sollte stimmen, also Wirtschaftlichkeit.
10. Werbemittel können Anzeigen in der örtlichen Zeitung sein, regionale Werbesendungen im Rundfunk, Werbebriefe, Handzettel aber auch eine Internetseite, Facebook, Instagram sowie Plakat und Kinowerbung.
11. Bestandteile des Marketing Mix sind Produktpolitik, Preis- und Konditionenpolitik, Distributions- und Vertriebspolitik und Kommunikationspolitik.
12. Ihre Bäckerei sollte stets auf Kundenzufriedenheit achten. Denn zufriedene Kunden kaufen wieder bei Ihnen ein, sie können wertvolle Tipps geben, sie machen kostenlose Werbung für Sie und auch andere Produkte der Firma werden gekauft.
13. Verkaufsfördernde Maßnahmen die den Absatz von Produkten steigern sollen nennt man Sales Promotion.
14. Franchising bedeutet, dass der Franchisegeber dem Franchisenehmer das Recht einräumt, seine Produkte und sein Geschäftskonzept gegen Entgelt zu nutzen.
15. PR hat das Ziel, den Ruf der Firma in der Öffentlichkeit zu fördern. Das Unternehmen als Ganzes steht dabei im Vordergrund. Hier sollte vor allem auch auf Medien gesetzt werden.
16. PR Aktionen könnten Spenden an einen gemeinnützigen Verein sein, Tag der offenen Tür oder eine Jugendmannschaft oder einen Tierpark sponsern.
17. Die Herstellung von Plakaten ist günstiger und schneller als durch eine Druckerei, daher empfiehlt sich ein Plakatdrucker. Dieser hat auch eine gute und lesbare Schrift, zudem können kostengünstig Kopien für mehrere Filialen ausgedruckt werden.
18. Um z.B. einen Saisonartikel wie Lebkuchen wirksam bewerben zu können sollte das Verkaufspersonal spezielle Schulungen besuchen dürfen, Straßenaufsteller sind wirksam, Anzeigen in der örtlichen Presse oder auch öffentliches backen bei dem Kunden zuschauen können. Gerne können auch an der Verkaufstheke Häppchen ausliegen die Kunden probieren können.
19. Eine Firmenseite auf Facebook hat große Auswirkungen auf den Bekanntheitsgrad der Firma. Hier kann auch aktiv Kontakt mit Kunden gehalten werden und Angebote sowie Werbung gezielt geschaltet werden.
20. Unter Kommissionsverkauf erfolgt der Verkauf der Kommissionsware durch den Bäcker, allerdings auf Rechnung des Lieferanten, der auch Eigentümer der Ware ist. Ware die nicht verkauft wurde wird an den Lieferanten zurück gegeben.
21. Die Preisangabenverordnung (PAngV) regelt die Preisauszeichnungspflicht in Schaufenstern. Das UWK, das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb regelt das Verbot von Werbung, in denen Mitbewerber verunglimpft werden.

22. Ein Rackjobber ist ein Großhändler oder Hersteller, dem im Laden Verkaufsraum oder Regalflächen zur Verfügung gestellt werden. Hier kann der Rackjobber auf eigene Rechnung seine Waren anbieten. Der Bäcker erhält jedoch eine Verkaufsprovision ;-).
23. Um die eigene Firma bekannter zu machen kann der Betrieb auch eine eigenen Internetseite online stellen. Diese Internetseite ist quasi das Schaufenster der Firma die entsprechend gepflegt sein muss.

# Café

---



1. Ein Fruchtsaft besteht aus 100% Fruchtsaft und dem entsprechenden Fruchtfleisch, Fruchtnektare allerdings haben einen Fruchtsaftgehalt von 25% bis 50%. Der Rest besteht aus Wasser.
2. Entkoffeinierter Kaffee ist für Gäste mit Bluthochdruck und Herzkrankheiten geeignet. Durch ein spezielles Verfahren wurde das Koffein entzogen.
3. Reizstoffarmer Kaffee ist geeignet für Kunden die Magen-, Gallen- und Leberprobleme haben. Dieser Kaffee wurde schwach geröstet und enthält weniger Gerbstoffe. Zusätzlich wurden zudem noch Bittersäuren und Gerbstoffe entzogen.
4. Für eine Tasse Kaffee wird ca. 6 - 8 Gramm Kaffeepulver verwendet.
5. Bier darf nur aus Hopfen, Malz, Hefe und Wasser hergestellt werden. Malz wird meist aus Gerste hergestellt, jedoch auch aus Weizen und Roggen.
6. Rotwein wird aus roten Trauben in Maischegänge hergestellt, d.h. die zerdrückten Trauben werden vergoren.
7. Bei untergärigen Bieren sinkt die Hefe nach der Gärung nach unten, dies ist von der Hefeart abhängig. Beispiele sind Export, Pils, Lager oder Bockbier.



8. Türkischer Cafe ist ein starker, süßer und schwarzer Kaffee mit Kaffeesatz.
9. Eiskaffee nennt man gekühlten Kaffee mit Vanilleeis.
10. Melange besteht aus 50% Kaffee und 50% Milch.
11. Latte Macchiato besteht aus Espresso, Milch und Milchschaum.
12. Espresso Macchiato besteht aus Espresso mit einem kleinen Schluck Milchschaum.
13. Wenn der Tee länger zieht, gehen die Gerbstoffe in den Tee über und wirken beruhigend.
14. Koffein auch Tein genannt geht rasch in den Tee und wirkt anregend.
15. Aus den Rebsorten Riesling, Kerner, Silvaner und Müller-Thurgau wird Weißwein hergestellt .
16. Aus den Rebsorten Trollinger, Spätburgunder, Dornfelder und Lemberger wird Rotwein hergestellt.
17. Rum wird aus Zuckerrohr hergestellt oder aus Zuckerrohrmelasse.
18. Calvados wird in der französischen Normandie aus Apfelwein hergestellt.
19. Grappa ist eine in Italien hergestellte Spirituose aus Traubentrester (Pressrückstände).
20. Pastis ist Alkohol mit Anis oder Sternanis aromatisiert.
21. Genever ist eine Spirituose mit leichtem Wacholdergeschmack aus der Niederlande.
22. Slibowitz ist ein Obstbrand aus Zwetschgen.

# Schaufenstergestaltung

---



1. Für einen Grillabend sind vor allem Baguette, rustikale Brotsorten wie Ciabatta und Kaviarstangen geeignet. Partybrötchen sowie Grillstangen mit Oliven, Tomaten, Kräutern etc. eignen sich ebenfalls.
2. Bei der Warenpräsentation sollten zusammengehörende Warengruppen zusammen präsentiert werden. Auch sollte das gesamte Warenangebot sichtbar und ausgeleuchtet sein.
3. Eye-Catcher sollten zentral auf Sichthöhe des Kunden aufgebaut werden, Preisschilder sollten auch leicht erkennbar zugeordnet werden.
4. Sollten sie im Verkaufsladen Halbvollere Regale, Körbe und Platten haben sollten diese rasch aufgefüllt und zusammengelegt werden. Damit ist eine ansprechende Optik gewährleistet.
5. Brotbuffets sollten Sie abwechslungsreich bestücken und sie sollten einen Blickfang enthalten. Selbstverständlich werden nur einwandfreie und ansprechende Ware verwendet. Auch sollten sie beim Brotbuffet auf die richtige Menge achten, also nicht zu sparsam aber auch nicht überladend.
6. Ein Sortimentsschaufenster stellt das Sortiment dar und kann im Laufe des Tages beliebig um dekoriert werden.
7. Durchblickfenster geben dem Kunden einen Blick auf den Verkaufsraum frei.

8. Dekorationsschaufenster stellen ein bestimmtes Ereignis dar wie Weihnachten oder Ostern.
9. Bei Spezialschaufenstern werden Spezialitäten der Bäckerei/Konditorei besonders betont.
10. Bei einem Thekenplan wird festgelegt wo die Warengruppe präsentiert wird. Damit haben alle Verkäuferinnen einen Überblick.
11. Bei einem Auslagenplan werden festgelegt wie und mit welcher Dekoration das Produkt platziert wird. Auch wird festgelegt ob die Ware schräg, gerade, geschichtet oder einzeln platziert wird. Da Verkäufer relativ oft von Filiale zu Filiale springen müssen ist es notwendig, einen Auslageplan zu haben nach dem sich die Verkäuferin orientieren kann.
12. In einem Schaufenster sollte mindestens 1 Blickfang platziert sein. Dieser sollte natürlich auffällig sein und das Interesse bei der Kundschaft wecken.
13. Geeignet als Blickfang sind Saisonale Schaustücke wie Osterhasen, Schaustücke der Bäckerei wie geflochtene Brotkörbe, Bewegliche Dekoration oder auch große Kuchen wie Baumkuchen.
14. Achten Sie darauf das die Schaufenster nicht überladen sind, die Ware sollte gut ausgeleuchtet sein und farblich aufeinander abgestimmt. Flache Teller und Platten sollten leicht schräg gestellt werden.
15. Nur einwandfreie und saubere Waren und Dekor im Schaufenster verwenden, optimal sind Auslagen in unterschiedlicher Höhe. Größere Artikel sollten zudem hinten platziert werden, damit Kleine Waren nicht aus dem Sichtfeld gelangen.
16. Kunden beachten vor allem den Bereich in Augenhöhe, machen Sie sich das zu Nutze.
17. Farben bringen Emotionen zum Ausdruck. Braune Beigetöne wirken beruhigend. Blaue, weiße und silberne Farben wirken eher kalt, Rot und Orange wiederum wirken lebhaft und anregend. Für festliche Stimmung sorgen die Farbtöne Silber, Violett und Gold.
18. Bei einem asymmetrischen Aufbau erfolgt der Blickfang nicht in der Mitte des Schaufensters. Daher entstehen mehr Freiraum und eine ungleichmäßige Gestaltung.
19. Zum Nachmittag sollte das Frühstücksbuffet entfernt werden und eher Kuchen, Torten, Gebäck und Petit Fours etc. angeboten werden.

# Caféservice

---



1. Im Snackbereich wird in den meisten Bäckereien viel Umsatz erzielt. Snacks sehen appetitlich aus, kann man bequem mitnehmen und werden daher als Zwischenmahlzeit oder Mittagessen eingenommen.
2. Snacks lassen sich schnell und rationell herstellen und hinterlassen meist ein besseres Bauchgefühl als Imbissessen.
3. Ein kontinentales Frühstück ist eine morgendliche Mahlzeit mit einem Heißgetränk wie Kaffee . Es könnte z.B. so aussehen: Kaffee, Tee oder Kakao - Brötchen, Brot oder Toast - Butter, Konfitüre und Honig.
4. Kanapees sind mundgerecht geschnittene, dünne Brotscheiben, Pumpernickel oder Cracker. Sie werden am besten dekorativ belegt und garniert.



5. Um Kanapees zu garnieren, können wie auf den Bildern oben zu sehen ist Lachsscheiben, Schmelzkäse oder auch Gurkenscheiben, Kräuter, Radieschen, Mais, Ei und Kresse etc. verwendet werden.
6. Cerealien sind Getreideprodukte, die beim Frühstück mit Milch und Joghurt angeboten werden. Man nennt sie auch oft Frühstückscerealien.

7. In manchen Cafés kommt das Rührei direkt aus dem Tetra Beutel, doch eine Verkäuferin sollte wissen wie Rührei richtig hergestellt wird.
8. Dazu werden Eier in eine Schüssel aufgeschlagen, dann gewürzt und mit dem Schneebesen verrührt. Nun erhitzen Sie Butter in einer Pfanne, anschließend geben Sie die Eiermasse in die Pfanne und lassen es stocken, dabei rühren sie fortwährend mit dem Kochlöffel. Das Rührei nun auf einen vorgewärmten Teller geben und umgehend dem Kunden servieren.
9. Für ein Snacksortiment eignen sich gefüllte Wraps, Sandwiches, kleine Pizzen, Blätterteignacks, Laugenstangen, gefüllte Pasteten und mit Käse überbackene Snacks.
10. Wenn ein Kunde ständig auf seine Uhr schaut und ungeduldig wirkt dann handelt es sich um einen sogenannten ungeduldigen Gast. Bedienen Sie ihn zügig, weisen auf evtl. längere Zubereitungszeiten hin und kassieren schnell. Bleiben Sie bitte freundlich und gelassen auch wenn der Kunde unfreundlich werden sollte.
11. Ihr Chef ruft eine Aktionswoche ins Leben rund um das Thema Frankreich. Sie als Verkäuferin sollten nun wissen wie Sie dekorieren, welches Ambiente Sie anstreben und auch kulinarisch bescheid wissen.
12. Um französisches Feeling aufkommen zu lassen können sie eine französische Flagge aufhängen, französische Musik im Hintergrund laufen lassen, spezielle Teigwaren im Glas zur Dekoration, Servietten, Tischdecken und Blumen in Landesfarben präsentieren. Auch ein Weinfass mit französischen Wein ist eine tolle Idee. Auch eine Baguette Buffett wäre passend.
13. Um diese Aktionswoche bekannt zu machen können Sie Flyer im Verkaufstresen gut sichtbar auslegen, an Stammgäste der Bäckerei verteilen oder auch in der Fußgängerzone verteilen. Wenn Sie im Social Media präsent sind werben Sie auch da.
14. Ein Apéritif aus Frankreich wäre z.B. der Dolin Vermouth Blanc, Dolin Vermouth Dry oder der Dubonnet.

### **Haftungsbeschränkung**

Die Inhalte dieses Dokuments wurden mit größtmöglicher Sorgfalt und nach bestem Gewissen erstellt. Dennoch übernimmt der Anbieter dieser Webseite keine Gewähr für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit der bereitgestellten Seiten und Inhalte.

### **Copyright**

Die auf diesem Dokument veröffentlichten Inhalte, Werke und bereitgestellten Informationen unterliegen dem deutschen Urheberrecht und Leistungsschutzrecht. Jede Art der Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung, Einspeicherung und jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweiligen Rechteinhabers, Teigdesigner.de. Das unerlaubte Kopieren/Speichern der bereitgestellten Informationen auf diesen Webseiten ist strafbar und wird mit der vollen Härte des Gesetzes belangt.

© Copyright 2016-2017 Teigdesigner.de, Michael Keller - Alle Rechte vorbehalten!

