

# Fallbeispiele für das Projekt- bezogene Fachgespräch



Michael Keller

Bäckermeister und Ernährungsberater ADB

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

# Bunte Platte zum 50. Geburtstag

---



*Herr Kluge betritt Ihren Laden und möchte anlässlich des 50. Geburtstages seiner Frau von Ihnen beraten werden. Er wünscht sich zu diesem Anlass für den Nachmittagskaffee unterschiedliche Gebäcke für eine Platte für etwa 30 Personen.*

## Umgang mit Waren, Verkauf und Beratung

- Pro Person 2-3 Stückchen. Da zur Feier ca. 30 Personen anwesend sind wären 75 Stückchen empfehlenswert.
- 1. Nennen sie bitte sechs klassische Dessertstückchen, die Sie zu diesem Anlass empfehlen können.
- Schillerlocken, Petit Fours, Obsttörtchen, Fours, Obstplunder, Blechkuchen, Windbeutel

## Produktinformation und Fertigstellung

*Herr Kluge entscheidet sich u.a. für Windbeutel*

- 2.** Bitte geben Sie die Hauptmerkmale der verwendeten Masse an (Rezepturbestandteile, Lockerung und typische Gebäckeeigenschaften)
  - Bei Windbeuteln handelt es sich um eine Brandmasse
  - Die Lockerung erfolgt physikalisch durch Wasserdampf
  - Brandmasse ist voluminös, geschmacksneutral und besonders leicht
  - Brandmasse besteht aus Wasser/Milch, Fett, Zucker, Salz, Aromen, Weizenmehl und Vollei
  
- 3.** Sahne oder Sahnekrem eignen sich besonders gut zum Füllen von Windbeuteln. Bitte erklären Sie anhand der Bestimmungen aus den Leitsätzen die Sahnekrem!
  - Bei Sahnekrem muss der Schlagsahneanteil mindestens 20% bis weniger als 60% sein
  
- 4.** Die Sahne wird bei Ihnen wie üblich im Sahnebläser aufgeschlagen. Bitte nennen Sie die optimale Temperatur die Die Sahne beim aufschlagen haben sollte. Bitte begründen sie Ihre Antwort.
  - Die Temperatur sollte ca. 4°C haben. Wenn das Milchfett zu warm ist verkleben die Eiweißstoffe und behindert dadurch das Lufthaltevermögen.
  
- 5.** Mit welchen drei typischen Zutaten können Füllungen geschmacklich abgerundet werden?
  - Spirituosen, Früchte, Schokolade und Aromen

# Plundergebäck

---



*Herr Kluge wünscht sich zudem verschiedene Plunderstückchen*

- 1.** Bitte nennen Sie fünf typische Plunderteilchen.
    - Hörnchen, Schnecken, Brezeln aus Plunderteig, Taschen, Obstplunder
  
  - 2.** Erklären Sie bitte die Lockerung von Plundergebäcken.
    - Biologische Lockerung: Im Plunderteig eingesetzte Hefe vergärt Zucker zu Alkohol und  $\text{CO}_2$ .
    - Physikalische Lockerung: Der zwischen den Ziehfettschichten entstehende Wasserdampf lockert das Gebäck.
  
  - 3.** Bitte unterscheiden Sie zwischen den zwei Plunderarten. Geben Sie auch die jeweiligen Besonderheiten an.
    - Deutscher Plunder: mindestens 30 Teile Fett auf 100 Teile Getreidemahlerzeugnisse
    - Dänischer Plunder: mindestens 60 Teile Fett auf 100 Teile Getreidemahlerzeugnisse
- Fachverkauf Fallbeispiele

**4.** Warum werden Plunderteilchen aprikotiert und glasiert?

- verhindert das Absterben der Glasur
- verbessert Aussehen und Geschmack
- erhöht die Frischhaltung

# Diätetische Erzeugnisse

---



*Herr Kluge teilt Ihnen mit das drei Ihrer Gäste Diabetiker sind*

1. Worauf müssen Diabetiker bei Ihrer Ernährung achten?
  - Es muss auf eine kontrollierte Einnahme von Kohlenhydraten geachtet werden
  - Die Berechnung der enthaltenen Kohlenhydrate (Broteinheiten) ist wichtig
  - Es sollte viel Gemüse und ballaststoffreiche Kost verzehrt werden
  - Zuckerarme Getränke konsumieren
  - wenig Alkohol und Süßigkeiten
  - mehrere kleine Mahlzeiten sind sinnvoll
2. Welche drei Erzeugnisse können sie diesen Gästen empfehlen?
  - Diabetiker Rührkuchen
  - Diabetiker Streuselkuchen
  - Diabetikerrouladen
  - Diabetikerobstkuchen

**3.** Herr Kluge entscheidet sich nun für einen Diabetiker Rührkuchen. Zur Herstellung dieses Kuchens werden andere Süßungsmittel als Zucker verwendet. Bitte nennen Sie zwei Gruppen und Ihre Eigenschaften.

- Zuckeraustauschstoffe (Sorbit, Fruktose, Mannit, Xylit)
- Süßstoffe (Aspartam, Cyclamat, Acesulfam, Saccharin)

**4.** Ihr Betrieb bietet die Diabetiker Rührkuchen im SB-Verkauf an. Bitte entwerfen Sie das Etikett für einen Diabetiker Rührkuchen von 250g.

Kennzeichnungselemente:

- Verkehrsbezeichnung
- besonderer Ernährungszweck
- Verzeichnis der Zutaten
- verwendete Zuckeraustauschstoffe in Gramm je 100g
- Name des verwendeten Süßstoffs
- Name und Anschrift des Herstellers
- Mengenangabe
- Mindesthaltbarkeitsdatum
- Brennwert für 100g in Kilojoule
- Broteinheiten (1BE = 12g verdauliche Kohlenhydrate)

# Zusatzverkauf & Service

---



1. Welche Zusatzleistungen können Sie Herrn Kluge anbieten?

- Zusatzangebote: Kaffee, Zucker, Milch, Sahne, kleine Süßigkeiten
- Serviceleistungen: Lieferung, Kuchenplatten, Servicekraft, Aufbau des Kuchenbuffets

**MERKE** : Die Verkäuferin fragt nicht: „Möchten sie noch einen Granatsplitter haben?“ sondern: „Möchten sie noch einen oder zwei Granatsplitter haben?“

Eine gute Verkäuferin zeichnet sich auch durch den Zusatzverkauf aus ohne dabei aufdringlich zu wirken.

# Erstellung eines Bestellzettels

---



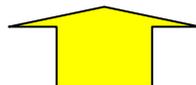
1. Herr Kluge hat sich nun entschieden und möchte seine Bestellung bei Ihnen aufgeben. Bitte erstellen sie einen Bestellzettel!
  - Kundename, Anschrift, Telefon, Fax, E-Mail
  - Bestelldatum
  - Abhol-/Lieferdatum, Lieferadresse, Uhrzeit
  - Art und Menge der Ware
  - besondere Wünsche des Kunden
  - gewünschte Zahlungsart und evtl. Anzahlung
  - Name der/des Verkäuferin/Verkäufers

# Kalkulation und Rezeptumrechnung



1. Der Diabetikerrührkuchen für Herrn Kluge wird nach folgender Rezeptur hergestellt:

Menge	Bezeichnung	Preis je Einheit
1000g	Vollei	0,24 €/kg
900g	Butterreinfett	5,35 €/kg
800g	Diabetikersüße	8,50 €/kg
500g	Weizenmehl	0,55 €/kg
500g	Weizenpuder	1,05 €/kg
100g	Wasser	-



Die oben angegebene Rezeptur ergibt sechs Kuchen!

**2. Bitte berechnen Sie die notwendigen Rezepturbestandteile für zehn Rührkuchen!**

Vollei	6Kuchen	=1000g	
	10 Kuchen=1000*10:6=	<b>1667g</b>	=1,667 kg*2,40 € = <b>4,00 €</b>
<hr/>			
Butterreinfett	6 Kuchen	= 900g	
	10 Kuchen=900*10:6=	<b>1500g</b>	=1,500 kg*5,35 € = <b>8,03 €</b>
<hr/>			
Diabetikersüße	6 Kuchen	= 800g	
	10 Kuchen=800*10:6=	<b>1333g</b>	=1,333 kg*8,50 € = <b>11,33 €</b>
<hr/>			
Weizenmehl	6 Kuchen	= 500g	
	10 Kuchen=500*10:6=	<b>833g</b>	= 0,833 kg*0,55 € = <b>0,46 €</b>
<hr/>			
Weizenpulver	6 Kuchen	= 500g	
	10 Kuchen=500*10:6=	<b>833g</b>	= 0,833 kg*1,05 € = <b>0,87 €</b>
<hr/>			
Wasser	6 Kuchen	=100g	
	10 Kuchen=100*10:6=	<b>167g</b>	<b>=0,00 €</b>
<hr/>			
			<b>24,69 €</b>

**3. Bitte berechnen Sie den Laden-Bruttoverkaufspreis für einen Diabetikerrührkuchen. Beachten Sie das die Betriebskosten **50€** betragen und Risiko und Gewinn **50%**.**

Materialkosten	= 24,69 €
+Betriebskosten	= 50,00 €
<hr/>	
=Selbstkosten	= 74,69 €
+30 % Risiko und Gewinn (74,690 : 100 * 30)	= 22,41 €
<hr/>	
=Nettoverkaufspreis	= 97,10 €
+ 7 % Mehrwertsteuer (97,10 : 100 * 7)	= 6,80 €
<hr/>	
= Bruttoverkaufspreis	10 Kuchen = 103,90 €
	<b>1 Kuchen = 10,39 €</b> (einfach 103,90 € : 10)

*Beim Vertrieb von Diätetischen Backwaren muss man auch Kennzeichnungen vornehmen. Z.B. die Angabe des Brennwertes von 100 g Gebäck in Kilojoule.*

4. Bitte berechnen Sie den Brennwert für einen Diabetiker-Rührkuchen mithilfe der unten stehenden Tabelle. Für diese Berechnung verwenden Sie die Rezeptur der **Aufgabe 1**.

Energiegehalt in g	Eiweiß	Fett	Kohlenhydrate			
Diabetikersüße	0	0	0			
Butterreinfett	0	1500	0			
Weizenmehl	92	8	633			
Weizenpuder	67	8	666			
Vollei	217	200	17			
Wasser	0	0	0			
Summe	376	1716	1316			
Kilojoule je g	17	37	17			
Brennwert kj	6392	63492	22372	Gesamt	10 Kuchen	92 256 kj
					1 Kuchen	9 226 kj

Weizenmehl: **Eiweiß**  $11:100 * 833 = 92\text{g}$ ; **Fett**  $1:100 * 833 = 8\text{g}$ ; **Kohlenhydrate**  $76:100 * 833 = 633\text{g}$

Weizenpuder: **Eiweiß**  $8:100 * 833 = 67\text{g}$ ; **Fett**  $1:100 * 833 = 8\text{g}$ ; **Kohlenhydrate**  $8:100 * 833 = 666\text{g}$

Vollei: **Eiweiß**  $13:100 * 1667 = 217\text{g}$ ; **Fett**  $12:100 * 1667 = 200\text{g}$ ; **Kohlenhydrate**  $1:100 * 1667 = 17\text{g}$

5. Bestimmen Sie den Energiegehalt für 100 g, wenn ein Kuchen nur 600 g wiegt!

Je 100 g in g	Eiweiß	Fett	Kohlenhydrate
Diabetikersüße	0	0	0
Butterreinfett	0	100	0
Weizenmehl	11	1	76
Weizenpuder	8	1	80
Vollei	13	12	1
Kilojoule/g	17	37	17

$$1 \text{ Kuchen } 600\text{g} = 9226\text{kJ}$$

$$100\text{g} = 9226 * 100:600 = \mathbf{1538 \text{ kj}}$$

# Herstellung Feiner Backwaren aus Teigen

---



1. Bitte nennen Sie einen lebensmittelrechtlichen Leitsatz für den Butterkuchen.
  - Mind. 30 Teile Butteranteil auf 100 Teile Getreidemahlerzeugnisse
  - Als Fett nur Butter
2. Bitte erstellen Sie eine Backwareninformation für Butterkuchen.
  - Sie möchten erfahren wie wir unseren feinen Butterkuchen aus reiner Butter herstellen? Wir rollen den Hefeteig normal auf einem Blech aus und lassen die Hefe ihre Arbeit machen – der Teig springt an. Dann tupfen wir gleichmäßige Löcher in den Teig und streichen danach die Butter auf, die sich sofort in den Vertiefungen sammelt. Dann schieben wir den Teig in den Ofen und heraus kommt ein saftiger, wundervoll gehaltvoller und vor allem lockerer Butterkuchen.
3. Ihr Kunde kauft 8 Stück Butterkuchen. Bitte erklären Sie wie Sie diese verpacken.
  - Auf Pappteller in passender Größe setzen (aufgrund besserer Transportmöglichkeit)
  - Kuchen nicht stapeln (druckempfindlich)
  - Sahneabdeckpapier verwenden (fettet sonst durch, Schutz vor Austrocknung)
  - mit Rollenpapier fachgerechtes Kuchenpaket herstellen (da es eine gute Transportmöglichkeit bietet und durch die Verpackung Werbewirkung erzielt wird)

# Die Rolle einer Verkäuferin

---

*Anuschka absolviert eine Ausbildung zur Bäckereifachverkäuferin. Sie arbeitet erst seit einigen Tagen als Auszubildende in Ihrem Betrieb und darf heute zum ersten Mal bedienen. Am Morgen beanstandet die Chefin die schmutzige Schürze von Anuschka. Anuschka antwortet : „Es ist doch egal wie ich aussehe, Hauptsache die Qualität der Backwaren ist gut“.*



1. Bitte erklären Sie Anuschka warum diese Aussage nicht zutrifft.
  - Die Verkäuferin ist das Aushängeschild des Betriebes. Der Kunde überträgt den Eindruck von der Verkäuferin auf den Betrieb.
  - Der Erste Eindruck prägt lange Zeit das Bild von der Verkäuferin
2. Worauf muss Anuschka in Ihrer persönlichen Hygiene achten? Bitte nennen Sie auch die wichtigsten Hygienemaßnahmen.
  - Besonderen Wert auf Hygiene und Aussehen der Hände legen
  - Regelmäßige und gründliche Körperreinigung
  - Saubere Arbeitskleidung
  - Längere Haare zusammenbinden
  - Auf Ringe, Armbanduhr und auffälligen Schmutz verzichten

3. Sie erklären Anuschka, dass auch die Ausstrahlung und Mimik einer Verkäuferin dem Kunden oft viel verrät. Beschreiben Sie, welche Schlüsse der Kunde aus einem finsternen Gesicht, dem Runzeln der Stirn oder freundlichem Lächeln ziehen kann.

Runzeln der Stirn:

Die Verkäuferin steht mir kritisch gegenüber, sie hat Zweifel und stimmt mir nicht zu

Finsteres Gesicht:

Die Verkäuferin hat keine Freude an Ihrer Arbeit, ich bin der Verkäuferin eher lästig

Freundliches Lächeln:

Verkäuferin hat Freude am Bedienen, ich bin willkommen und akzeptiert

- Gute Verkäuferinnen wissen, dass Sie selbst gut drauf sein müssen um den Kunden in Kauflaune zu bringen.
- Verkäuferinnen sollten wissen das der erste und der letzte Eindruck besonders wichtig ist
- Die Verkäuferin macht sich einen Eindruck vom Kunden und richtet das Verkaufsgespräch danach aus
- Feinfühligkeit ist sehr wichtig für eine Verkäuferin. Während des Verkaufsgesprächs sollte die Verkäuferin die Mimik und die Aussagen des Kunden wahrnehmen und den Gesprächsverlauf anpassen.
- Gute Verkäuferinnen wissen das Kunden dann am ehesten kaufen wenn Sie entspannt und gut gelaunt sind. Dann tätigen auch kurzentschlossene Lustkäufe und sind für einen Zusatzverkauf offen, vorausgesetzt die Verkäuferin bietet einen Zusatzverkauf an.
- Die Verkäuferin passt Ihr Verhalten dem Gegenüber an, um eine Atmosphäre zu schaffen, in der sich der Kunde wohlfühlt. Denn dann können Sie ihm Ihr Angebot leichter schmackhaft machen.

# Getränke präsentieren & servieren

---



*Der Kaffee ist das beliebteste Getränk in Deutschland. In der Bäckerei bzw. Konditorei erwarten Ihre Gäste daher besten Kaffee, der besonders gut zu Ihren Gebäcken, Torten und Desserts passt.*

1. Bitte nennen Sie die wichtigsten Inhaltsstoffe des Kaffees und beschreiben Sie deren Wirkung auf den menschlichen Organismus.
  - Koffein: regt Herz, Kreislauf und Nervensystem an, steigert Leistungsfähigkeit
  - Säure: regt Verdauung an, reizen Magenschleimhäute
  - Kaffeeöl: ist hauptsächlich Aromaträger des Kaffees
2. Nennen Sie fünf Voraussetzungen, die zu einer hervorragenden Kaffeequalität führen.
  - Frisch geröstete Bohnen verwenden
  - Nur Bohnen der besten Sorte und Qualität verwenden
  - Kaffeebohnen frisch vermahlen
  - Vor dem Servieren Kaffee frisch aufbrühen
  - Kaffee in vorgewärmten Tassen und Kännchen servieren
3. Latte macchiato, Espresso, Cappuccino und CO. erfreuen sich immer größerer Beliebtheit. Bitte erklären Sie diese Entwicklung

Der Latte macchiato schmeckt relativ mild und vermittelt italienisches Flair. Der Espresso gilt durch den hohen Koffeingehalt als Wachmacher und der Cappuccino ist ein süßliches italienisches Kaffeegetränk aus Espresso und heißem Milchschaum. Der Geschmack, die sinnvolle Vielfalt und das Lifestyle Gefühl erklärt den Erfolg dieser Getränke.

# Herstellen & anrichten von Speisen

---



*Der Trend ist eindeutig. Der Verkauf von Snacks gewinnt in Bäckereien und Konditoreien immer mehr an Bedeutung.*

1. Bitte geben sie fünf Kundengruppen an, die das Warenangebot „Kleine Speisen und Snacks" gerne nutzen.
  - Berufstätige, Schüler, Singles, Studenten, Rentner, Azubis und Kinder, die den eigenen Herstellungsaufwand möglichst gering halten möchten.
2. Gesunde Snacks, ist das überhaupt möglich? Beschreiben Sie drei Maßnahmen, wie Sie Snacks ernährungsphysiologisch aufwerten können.
  - Vollkornprodukte (hoher Ballaststoff-, Mineralstoff- und Vitaminanteil)
  - Obst, Gemüse und Salate verwenden ( Ballaststoffe, Vitamine und Mineralstoffe)
  - Fett- und zuckerarme Zutaten verwenden (besitzen geringen Energiegehalt)
3. Beschreiben Sie mithilfe eines Fließdiagramms die Zubereitung eines Snacks Ihrer Wahl - vom Teigling zum verzehrfertigen Produkt.
  - Belegtes Käsebrötchen-: Teigherstellung-Teigruhe-Teigaufarbeitung-Gare-Backvorgang-Brötchen aufschneiden-Snackcreme auftragen-Brötchen belegen mit Salat, Schinken, Tomaten, Käse & Gurken-auf Kundenwunsch Erwärmung des Snacks.

Fachverkauf Fallbeispiele

# Waren kundenorientiert verkaufen

---



*Ein gesundheitsbewusster Kunde verlangt ein Körnerbrot. Ihre Bäckerei führt im Sortiment ein Dinkelvollkornbrot, ein Sechskorn- und ein Saatenbrot.*

1. Welches Brot würden Sie dem Kunden empfehlen? Begründen Sie Ihre Antwort.
  - Schrotbrot: Das Schrotbrot enthält viele Ballaststoffe, Mineralstoffe und Vitamine. Schrotbrot besitzt auch große Mengen an Spurenelementen (Eisen, Kupfer, Zink etc.)
2. Nennen Sie Mahlerzeugnisse, Getreidearten bzw. Saaten, die nach den Leitsätzen zur Herstellung dieser Brotsorten eingesetzt werden dürfen.
  - Dinkelvollkornbrot (mind.90% Dinkelvollkornmehl/-schrot auf 100% Getreide)
  - Sechskornbrot (mind. 5% der jeweils verwendeten sechs verschiedenen Getreidearten (Roggen, Weizen, Gerste, Hafer, Mais, Buchweizen, Hirse, Reis. Mindestens 20% bei Abgabe der Getreideart zur Brotbezeichnung.
3. Bitte formulieren Sie das Verkaufsgespräch zu Ihrer Empfehlung.

*„Schrotbrot“ gilt als sehr gesund und hält sich besonders lange frisch. Unser Schrotbrot ist ein Roggenschrotbrot und enthält mindestens 90 % Roggenschrot. Schrotbrot enthält sehr viele Ballaststoffe. Das sind Stütz- und Struktursubstanzen der Pflanzenzellen, die als Bestandteile pflanzlicher Nahrungsmittel unverdaulich sind und keine Energie liefern. Das Getreidekorn ist der bedeutendste Ballaststofflieferant in unserer Ernährung. In den Randschichten des Kornes befindet sich der größte Teil der Ballaststoffe. Unser Schrotbrot bieten wir Ihnen ab sofort immer dienstags und mit einer neuen verbesserten Rezeptur mit Sonnenblumenkernen an. Wir verzichten auf jegliche Zugabe von Malz und industriellen Zusatzstoffen“*

# Übersicht von Speisen



Zu Ihrem Snacksortiment plant Ihr Chef täglich wechselnde warme Tellergerichte anzubieten. Für jeden Wochentag steht eine bestimmte Speisegruppe im Vordergrund. Unter dem Motto "Suppentag" steht der Montag.

1. Bitte erstellen Sie für Ihren Betrieb eine Speisenübersicht für die Woche von Montag bis Freitag. Ordnen Sie hierbei jedem Tagesmotto mind. drei unterschiedliche Gerichte zu. Stellen Sie diese Übersicht in Form einer TABELLE DAR.

Montag Suppentag	Dienstag Pastatag	Mittwoch Gratintag	Donnerstag Toasttag	Freitag Eierspeisen
Tomatensuppe	Spaghetti Bolognese	Broccoligratin	Jägertoast mit Champignonsoße	Speck-Kräuter- Omelettes
Kartoffelsuppe	Lasagne	Fettarmes Kartoffelgratin	Eierttoast mit Lachsschinken	Pfannkuchen mit Champignonfüllung
Spargelcremesuppe	Penne all arrabbiata	Lauchgratin mit Cashewkernen	Toast Haweii	Crepes mit Sahnezucchini

2. Da der Arbeitsaufwand von Speisen relativ groß ist, erwägen Sie den Einsatz von Fertig- bzw. Halbfertigprodukten. Erläutern Sie an mind. zwei Beispielen, wie Sie bei Ihrem Gericht durch den Einsatz von Fertig- und/ oder Halbfertigprodukten Zeit und Kosten sparen können.

- Emmentaler in geriebener Form / Rührei im Tetrapack
- Champignons tiefgekühlt
- Birnen als Dosenfrüchte

3. Bitte entscheiden Sie sich für eines der von Ihnen genannten Speisegruppen. Wählen Sie ein Gericht aus und listen Sie die hierfür benötigten Zutaten auf. Verzichten Sie auf den Einsatz von Fertig- und Halbfertigprodukten.

**Toast Haweii:**

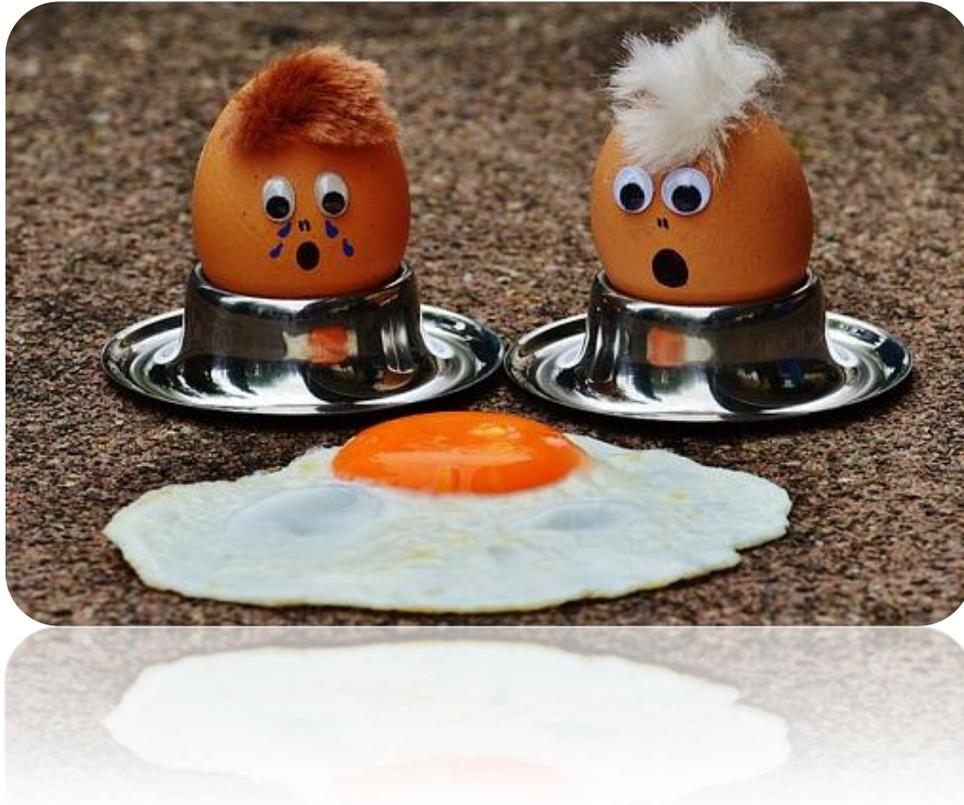
- **Toastbrot**
  - **Ananas**
  - **Gekochter Schinken**
  - **Scheibenkäse**
4. Bitte erstellen Sie für Ihr ausgewähltes Gericht ein Herstellungsschema, beginnend bei den vorbereitenden Arbeiten bis zur servierfertigen Speise.

**Jägertoast:**

- Birnen: schälen - in etwas Wasser dünsten
- Emmentaler: reiben
- Schweinemedallions: in Öl anbraten, salzen und pfeffern - warm stellen
- Champignons: putzen, vierteln, anbraten - warm stellen
- Sahne: durch Kochen auf die Hälfte reduzieren
- Stärke: in Weißwein anrühren, Sahne abbinden, Pilze zugeben, salzen und pfeffern, warm stellen
- Toastbrot: goldgelb tosten
- Anrichten: Schweinemedallions auf Toastscheiben setzen, Pilzsoße darüber geben, geriebenen Emmentaler darauf verteilen, mit Birnenscheiben dekorieren, im Grill/Backofen überbacken, mit Petersilie garnieren

## Hygiene / Salmonellen

---



An einem Ihrer Aktionstage stehen Speisen aus Eiern im Vordergrund. Um Salmonelleninfektionen zu vermeiden, gelten im Umgang mit Eiern und eihaltigen Speisen besondere Hygieneregeln. Listen Sie fünf Regeln in Form eines optisch ansprechenden Merkblattes auf. Verwenden Sie dazu ein DIN A4-Blatt.

- Hygieneregeln für den Umgang mit Eiern und eierhaltigen Produkten:
- ausschließlich frische Eier verwenden
  - separaten Eieraufschlagplatz benutzen
  - Eierschalen sofort in dafür vorgesehenen Behältnissen entsorgen
  - Erzeugnisse mit Rohei gut erhitzen
  - Hände, Geräte und Arbeitsflächen nach Roheikontakt desinfizieren
  - Eier kühl und von anderen Lebensmitteln getrennt lagern
  - warme Eierspeisen nur kurzfristig (bis zu 2 Stunden) nach Herstellung in Verkehr bringen.

# Auswertung

---



Bevor die endgültige Entscheidung für den Wochenplan fällt, werden alle Gerichte zur Probe gekocht und anhand eines Prüfschemas bewertet.

**1.** Nach welchen vier Kriterien gehen Sie bei der Bewertung Ihrer Speise vor? Bitte ordnen Sie jedem Bewertungskriterium positive und negative Eigenschaften Ihrer Speise zu.

- Aussehen: Dekor, Farbe, Menge
- Geschmack: schmackhaft, aromatisch, überwürzt, fade, untypisch
- Beschaffenheit: weich, fest, trocken, saftig, roh, durchgegart, roh
- Geruch: geruchsarm, würzig, einseitig, typisch..., Fremdgeruch

**2.** Bitte formulieren Sie für mind. zwei warme Gerichte aus Ihrem Wochenplan jeweils zwei Verkaufsargumente. (Die Tabelle im Bereich "Übersicht von Speisen")

- Toast Hawaii: schnelle Zubereitung, schmackhaft, auch für unterwegs
- Tomatensuppe: mundet aromatisch, ideal als Vorspeise, geht immer
- Pfannkuchen mit Champignonfüllung: vielseitige Zutaten, aromatischer Geschmack, schnelle Herstellung, ideal als Snack

# Gestaltung

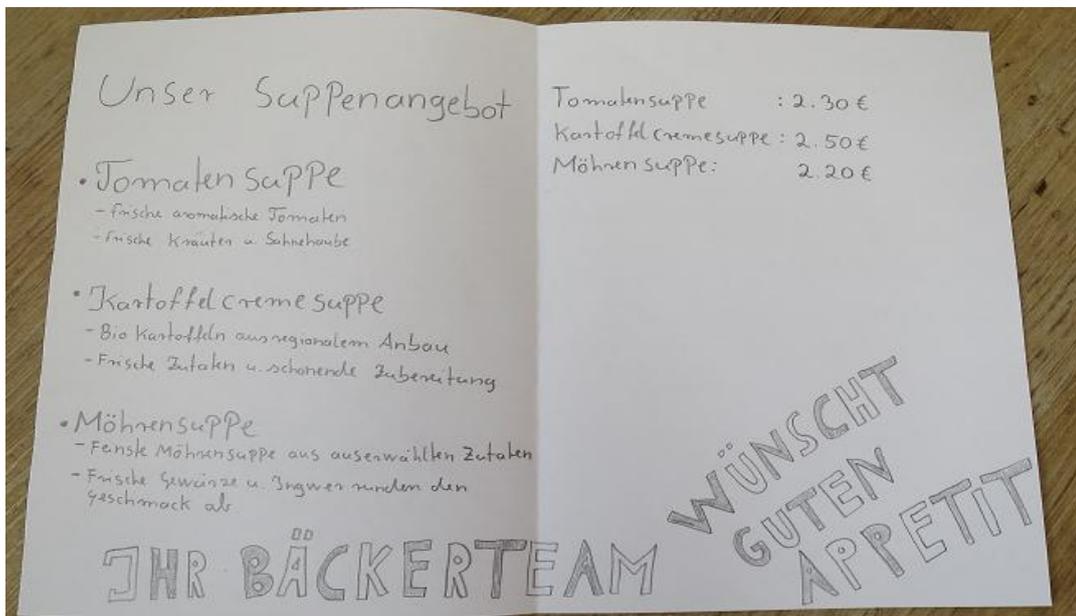
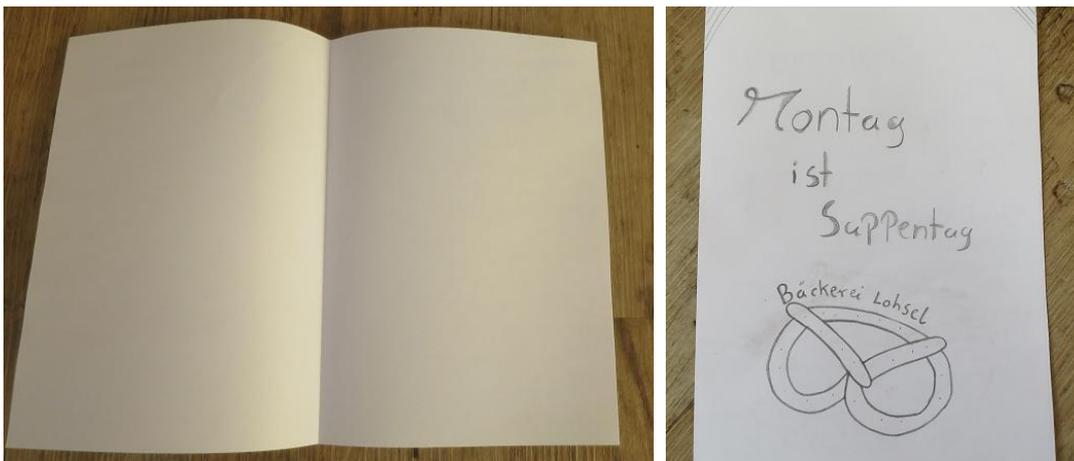
Bitte planen Sie den Entwurf eines Thekenaufstellers für ein von Ihnen gewähltes Tagesmotto.

1. Beschreiben Sie diesen Aufstellers hinsichtlich Größe, Format, Material, Herstellungstechnik, Text und Motive.

- Größe/Format: DIN A4 gefaltet zu DIN A5
- Material/Herstellungstechnik: Karton in beige, laminiert
- Text: Beschriftung im Hochformat

- ↑
1. Seite: Montag ist Suppentag
  2. Seite: Auflistung der Suppenangebote
  3. Seite: Preise und Begleittext über Seite 2 und 3: Ihr Bäckerteam wünscht Guten Appetit

2. Skizzieren Sie diesen Thekenaufsteller in einem einfachen Beispiel! Bearbeitungszeit 5 Min.



# Verkaufssituationen

---



Ihr Arbeitskollege ist genervt. Schon wieder kommt Herr Messner mit seinen drei Kindern, die immer ihre Fingerabdrücke an der Vitrine hinterlassen.

1. Welche Chancen bieten Kinder jedoch, wenn Sie Ihre Eltern beim Einkaufen begleiten?
  - Kinder können als zukünftige Kunden gewonnen werden
  - Kinder bestimmen mit, in welchen Bäckerei die Eltern einkaufen gehen
  - Die Kinder beeinflussen das Kaufverhalten ihrer Eltern
2. Wie binden Sie die Kinder in das Verkaufsgespräch mit ein?
  - Den Kindern erforderliche Hilfestellung geben (Kontakt vor der Theke aufnehmen, Türe aufhalten)
  - Kindern sollten wie Erwachsene respektiert und ernst genommen werden
  - Kindern ein kleines Geschenk mitgeben (Mit Einverständnis der Eltern)
3. Herr Messner möchte seinen Kindern etwas für den Schulausflug kaufen. Welche drei Produkte bieten Sie an? Bitte begründen Sie Ihre Auswahl.
  - leichte Gebäcke (Einback, Schokobrötchen, Laugenbrötchen)
  - Hefekleingebäcke (Darauf achten, dass Gebäcke handlich und gut zu verzehren sind. Keine Produkte mit flüssiger/cremiger Füllung)
  - Figureng Gebäcke (Männchen, Mäuschen, Igel) Sie sind bei Kindern wegen Ihres Aussehens beliebt.

# Verkaufen

---



Für einen erfolgreichen Verkauf ist es unerlässlich, dass die Verkäuferin zu Kunden einen persönlichen Kontakt herstellt.

1. Bitte beschreiben Sie, wie dieser Kontakt für die gesamte Dauer des Verkaufsvorgangs hergestellt und erhalten werden kann.

## Begrüßung:

Blickkontakt herstellen, freundlich Lächeln, möglichst mit Namen begrüßen, Privatgespräche mit Kollegin sofort einstellen und sich dem Kunden zuwenden, Kunden nie unnötig warten lassen.

## Beratung:

Auf Kaufwunsch eingehen und positiv bestätigen, Kaufmotive erkennen und Vorlieben mit einbeziehen, wenn möglich, durch Privatgespräch auf Kunden eingehen und Serviceleistungen anbieten. Mit Dank und individueller Verabschiedung Verkaufsablauf beenden.

## Kaufwunschermittlung:

Der Verkäufer und der Kunde sind gleichberechtigte Gesprächspartner, individuelle und abwechselnde Fragestellung, volle Aufmerksamkeit.

2. Trotz aller Bemühungen sind nicht alle Kunden leicht zufriedenstellen. Oftmals haben Sie auch einen rechthaberischen Kunden zu bedienen. Welche Verhaltensweisen zeigt dieser Kunde und wie können Sie es dennoch schaffen, sein Vertrauen zu gewinnen?

Kunde:

Wird gerne laut, hält seine Ansichten für richtig, wirkt egoistisch und uneinsichtig, lässt Verkäuferin nicht ausreden, erwartet Zustimmung, ist forsch und unfreundlich.

Verkäufer:

Mit Freundlichkeit entwaffnen und nicht provozieren, beeindrucken oder einschüchtern lassen. Keine Streitgespräche führen. Kunden nicht belehren oder korrigieren wollen. Verkaufsablauf exakt und zügig abwickeln. Fachliche Verkaufsargumente einsetzen.

3. Stammkunde Herr Rock möchte seinen in England lebenden Bruder zum Geburtstag mit deutschem Kaffeegebäck verwöhnen. Es ist eine Kaffeetafel mit 25 Gästen geplant. Beraten Sie Herrn Rock hinsichtlich Gebäckauswahl und Menge. Begründen Sie die Auswahl und geben Sie ihm Transporttipps.
- Ausgewählte Feinbackwaren aus Teigen und Massen z.B. Flechtgebäcke aus Hefeteig mit Nuss-, Mohn-, Mandelfüllungen, Gugelhupf, Streusel-, Butterkuchen, Marmor-, Sand-, Nusskuchen. Alle diese Erzeugnisse sind typische deutsche Gebäcke, können problemlos in Kartonagen transportiert werden und zeichnen sich durch gute Frischhaltung aus.
  - Als zusätzliche Gebäckreserve eignen sich lange haltbare Erzeugnisse wie Teegebäck, Flammende Herzen, Florentiner, Falkenaugen und Makronengebäcke.
  - Gerne werden die Gebäcke von den Gästen als Mitbringsel mitgenommen, können aber auch gut tiefgefroren werden. Pro Gast werden je nach Gebäckgröße zwei bis drei Stück gerechnet.

# Torten und Kuchen

---



Herr Norris feiert im Büro seinen 30 Geburtstag mit Kaffee und Kuchen. Hierzu bestellt er zwei gemischte Kuchen-/Tortenplatten.

1. Welche Kuchen-/Tortenarten empfehlen Sie? Begründen Sie Ihre Auswahl.
  - Obstkuchen und Obsttorten und/oder Schnitten (Sehen schön aus, sind fruchtig, aromatisch und gut verdaulich)
  - Krem und Sahnetorten (Die besondere Note einer Geburtstagstafel , für Kühlmöglichkeit sorgen)
  - Käse- und Schmandkuchen (Schmecken cremig zart, Klassiker - dürfen auf dem Geburtstagstisch nicht fehlen, sind beliebt bei jung und Alt)

2. Als geschulte Fachkraft erkennen Sie Ihre Chance für Zusatzempfehlungen (Ware und Service) Bitte formulieren Sie den weiteren Verlauf des Verkaufsgesprächs für die Zusatzempfehlung in direkter Rede.

Verkaufsgespräch in direkter Rede:

**Mögliche Zusatzempfehlungen und Serviceleistungen:**

Lieferangebot, Bereitstellen von Geschirr, Lieferung von zubereitetem Kaffee in Thermokannen, Anbieten von gemahlten Kaffee, Kaffeesahne, Würfelzucker, aufgeschlagener Sahne, zusätzlichen Leckereien wie Teegebäck, Kanapees, pikanten kleinen Snacks, Partygebäck etc.

3. Herr Norris ist ein wissbegieriger Kunde und erkundigt sich nach der Zusammensetzung und Herstellung der Klassiker „Frankfurter Kranz“ und „Käsesahnetorte“. Bitte informieren Sie ihn umfassend.

Frankfurter Kranz:

Kranzförmige Torte aus Sand-, Biskuit- oder Wienermasse. Sie ist in Lagen querschnitten, mit Butterkrem gefüllt und damit auf den Ober- und Seitenflächen eingestrichen. Danach wird sie mit Mandel- oder Nusskrokant bestreut. Aufdressierte Butterkremrosetten und rote Belegkirschen dienen als Dekor.

Käsesahnetorte:

Biskuit- oder Wienerboden wird ein bis zwei Mal quer durchgeschnitten. Die Quark-Sahne-Masse mit mindestens 20% Schlagsahne wird gesüßt, evtl. mit Früchten oder Fruchtsaft abgeschmeckt. Auf einen dünnen Tortenboden wird die Quark Sahne Masse in einen Tortenring gegossen, mit weiteren ein bis zwei dünnen Böden eingeschichtet und für mindestens vier Stunden gekühlt. Zusätzlich zur Käsesahnefüllung werden oft Früchte wie Mandarinen oder Pfirsiche auf dem untersten Boden verteilt. Danach wird die Torte aus dem Ring geschnitten und der oberste Boden mit Puderzucker abgeseibt.

# Werbeaktionen

---



Ihre Chefin plant die Durchführung einer „italienischen Woche“.

1. Machen Sie Gebäck-, Speisen- und Getränkevorschlage (jeweils fünf)
  - Gebäcke (Focaccia, Olivenbrot, Panettone, Ciabatta, Amarettini, Cantuccini)
  - Speisen (Minestrone, Tomatensuppe, Tiramisu, Spaghetti Bolognese, Pizza, Auflauf)
  - Getränke (Cappuccino, Espresso, Grappa, Latte macchiato, italienische Rotweine)
2. Im Verkaufsraum soll ein entsprechender Aktionsbereich dekoriert werden. Beschreiben Sie Ihre Dekorationsideen.

Der gesamte Verkaufsraum wird in den italienischen Landesfarben gehalten. In Teilen der Theke und des Brotregals werden pikante und süße Spezialitäten des Landes presentiert. Auf einem Presentationstisch, umhüllt in den Farben Italiens, werden verschiedene Kaffeespezialitäten sowohl zum Verzehr als auch zum Einkauf angeboten. Bereitliegende Flyer mit Rezeptvorschlagen sollen Kunden anregen, Italien auch ein bisschen mit nach Hause zu nehmen. Fotos und Skulpturen von italienischen Sehenswürdigkeiten sollen landestypisches Flair vermitteln. Verkaufspersonal mit Halstuchern und/oder Kopfbedeckungen in Landesfarben runden das Italienbild ab.

3. Wie gut die Aktion beim Kunden ankam, soll durch einen Fragebogen ermittelt werden. Formulieren Sie fünf Fragen für eine Kundenumfrage.
  - Wie wurden Sie auf unsere Aktionswoche zugesagt?
  - Welches Produkt hat Ihnen besonders zugesagt?
  - Haben Sie bestimmte Produkte vermisst? Wenn ja, welche?
  - Haben Sie sich in unserem italienischem Ambiente wohl gefühlt?
  - Haben Sie neue Produkte kennengelernt?
  - Welche Produkte würden Sie über die Aktionswoche hinaus gerne bei uns erwerben?
  - Fühlten Sie sich gut beraten und bedient?

# Kleingebäcke

---



Gerade jetzt zur Grillsaison legen unsere Kunden größten Wert auf ein reichhaltiges Brötchensortiment in hervorragender Qualität.

1. In Ihrem Betrieb sind die Baguettebrötchen ein Verkaufsschlager. Welche Qualitätsanforderungen stellen Sie als Fachkraft an diese Brötchensorte?
  - Form (großes Volumen, länglich)
  - Kruste (goldbraun, bemehlt, rösch, grobsplittrig, Ausbund kräftig und ungleichmäßig)
  - Krume (helle, mittelfeine & unregelmäßige Porung, Schnittfähigkeit, Besteichbarkeit)
  - Geschmack (mild aromatisch)
2. Bitte geben Sie die Zutatenliste für einen einfachen Hefeteig aus Weizenmehl an und erläutern Sie die Aufgaben der einzelnen Rezepturbestandteile.
  - Weizenmehl (Klebereiweiß bindet Wasser, gerinnt beim Backprozess und gibt dem Gebäck durch Klebergerüst Stand und Halt. Stärke bindet Wasser und führt durch diese Stärkeverkleisterung zur Krumenbildung. Dextrine sorgen für Gebäckbräunung.
  - Wasser (ermöglicht Teigbildung)
  - Hefe (Es werden Triebgase produziert und sorgen für Porenbildung sowie Volumenzunahme. Aromastoffe der Hefe beeinflussen Geschmack des Gebäcks)
  - Salz (Zur Geschmacksbildung notwendig. Stärkt die Kleberbildung und somit die Volumenbildung)

3. Vor Ciabatta-Brötchen in verschiedenen Ausführungen sind sehr beliebt. Bitte erstellen Sie ein Produktinformationsblatt, das Ihnen als Grundlage für die Kundeninformation dient.

#### **Informationsblatt - Ciabatta brötchen**

- Gebäckname: Ciabatta Brötchen
- Verkehrsbezeichnung: Weizenkleingebäck
- Zutaten: Weizenmehl (Type 550), Wasser, Hefe, Salz, besondere Zutaten (z.B. Olivenöl, Olivenstücke, mediterrane Kräuter, getrocknete Tomatenteile)
- Qualitätsmerkmale: Durch lange Teigführung großporige unregelmäßige Krume, aromatisch, Kruste kräftig gebräunt und ohne Ausbund, flache, fast rechteckige Form)
- Eignung: gut geeignet als Beilage zum Grillen, zu Salaten, zur Herstellung von Tomaten-Mozzarellasnacks)
- Verkaufsargumente: Angenehmes Olivenaroma, weckt Urlaubserinnerungen, gute Frischhaltung)

### **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!

