



Fotos: BackMedia

AUF DER SCHOKOLADENSEITE DES LEBENS



Die Confiserie Bachmann in Luzern bietet ein nahezu unglaubliches Angebot und überrascht die Kunden mit immer wieder neuen Ideen. Alles ist möglich, lautet eines der Erfolgsrezepte der Brüder Matthias und Raphael Bachmann.

Seit über hundert Jahren sind die Spezialitäten der Confiserie Bachmann nicht nur in und um Luzern bekannt. Die Familienaktiengesellschaft zählt heute sechs eigene Verkaufsstellen in der Stadt Luzern und Umgebung und beschäftigt 158 Mitarbeiter, die eine enorme Vielfalt an Konditorei-Erzeugnissen herstellen. Älteste Verkaufsstelle in Luzern ist der ursprüngliche Firmensitz im Ortsteil Wesemlin, in dem der Großvater der Brüder Matthias und Raphael Bachmann das Unternehmen 1934 gründete. 1980 zog Raymond Bachmann, der den Betrieb 1965 übernommen hatte, aus Platzgründen - schon damals hatte man fünf Verkaufsstellen im Raum Luzern - in eine neue Produktion in der Werkhofstr. 20.

Auf 4.000 m² werden dort täglich 60 Sorten Brot und Backwaren, über 100 Konditorei-Artikel und 100 verschiedene Desserts sowie über 50 Pralinsorten und 90 Spezialitäten

frisch hergestellt. Jährlich werden allein über 45 Tonnen Kuvertüre verarbeitet. Im Sommer wird auch selbst hergestelltes Eis angeboten, immerhin 40.000 Portionen werden jede Saison verkauft.

In vierter Generation leiten heute die Brüder Matthias (Marketing und Verkauf) und Raphael (Produktion und Logistik) gleichberechtigt den Betrieb. Beide haben ein langwieriges Ausbildungs- und Weiterbildungsprogramm hin-

ter sich. Nach dem Erwerb der die Bäcker-, Konditor- und Confiseur-Meisterprüfung bildeten sie sich sieben Jahre in der ganzen Welt bei führenden Betrieben weiter, lernten Sprachen, sammelten Ideen und machten sich so fit für die kommenden Aufgaben. Ein halbes Jahr verbrachten sie gemeinsam in Japan, wo sie in sechs Konditoreien arbeiteten. Groß war die Überraschung als sie in Hiratsuka eine kleine Kopie Ihres Betriebs entdeckten, der sich ebenfalls Café-Conditorei Bachmann nannte.



„Alles ist möglich“, sagen die Brüder Raphael und Matthias Bachmann. Hier zeigen Sie eine Torte, die sie 100 mal für Honda anfertigten.

Foto: BackMedia



Handwerkliche Osterhasenproduktion. In Hochzeiten wird in drei Schichten produziert.



Eine Bachmann Idee war diese Art der Pralinenpräsentation, gesehen in der Filiale Pilatushof. Natürlich fehlt in den Filialen heute auch ein Kaffeeangebot nicht, allerdings bedient der Kunde sich selbst.



Fotos: BachMedita



Ideen umsetzen

Unbelastet an etwas herangehen - das ist eine der Erfolgsmaximen der beiden Brüder. „Es ist eine unserer Stärken, dass wir Ideen schnellstmöglich umsetzen. Wenn wir eine Chance erkennen, ein neues, für den Kunden interessantes Produkt zu schaffen, dann nutzen wir sie konsequent.“ So entstanden auf Grund einer spontanen Idee z. B. die Baileys Truffles, eine heute sehr gefragte Spezialität. Auch die Nemo-Torte war ein Produkt, das innerhalb 24 Stunden von der Idee bis zur verkaufsfertigen Torte stand. Dabei zeigt man keinerlei Berührungängste mit den Viagra-Schoggi etwa oder dem BSE-Hasen setzte man auf brisante Themen, die eine hohen Aufmerksamkeitswert erzielen. Neu: Ab Ende März gibt es ein Original Praliné Rose d'Or anlässlich des weltbekannten Festivals. Im April ist bereits eine weitere Spezialität mit der Ex-Miss Schweiz in der Pipeline.

Es gibt daneben aber auch viele Standardprodukte und Spezialitäten wie die geschützte Original Luzerner Kongresstorte, die Lebkuchen, die Opium-Pralinen oder die

bekannten Wasserturm-Steine. Fast alles ist möglich, denn mittlerweile hat man Erfahrungen selbst mit ausgefallensten Wünschen. Viele Firmen wenden sich an die Spezialisten, wenn es um ein individuelles Give-away oder kleine Geschenke für Kunden und Mitarbeiter geht. Die Auswahl ist gigantisch und alle Produktparten werden in eigenen Katalogen präsentiert. Da gibt es z. B. 40-seitige Kataloge zu den Themen Torten, Hochzeitstorten oder Artikel für die Sommersaison, für Aperos, Spezialitäten und Geschenke. Fast alle Kataloge sind am typischen Bachmann-Rosa erkennbar und können entweder

über's Internet zum Zusenden bestellt, downgeloaded oder in den einzelnen Geschäften direkt mitgenommen werden. Sie sind mit selbst fotografierten Bildern hergestellt und im eigenen Haus gestaltet. „Das macht uns enorm schnell und flexibel. Zudem halten wir die Kosten gering, denn die Produkte werden wie sie aus der Produktion kommen digital fotografiert“, erläutert Matthias Bachmann die Arbeitsweise. Der Aufbau der Kataloge wurde so gewählt, dass der Kunde nicht nur alles über das Produkt, sondern auch über die Kosten erfährt. Zudem wurde der Bestellvorgang so einfach gemacht, dass auf Wunsch selbst

ORGANIGRAMM





Brotproduktion: Ein starkes Produkt ist das extrem weiche Pain Paillasse.

zunächst kompliziert erscheinende Aperobestellungen in kürzester Zeit durch den Kunden abgewickelt werden können. Es ist der Drang zur Perfektion, der ein Unternehmen wie Bachmann überhaupt erst möglich macht. Bei einer solchen Produktvielfalt kommt es darauf an, zum einen dem Kunden einen sicheren und vollständigen Überblick zu geben, ohne ihn durch die Vielfalt völlig zu verwirren und zum anderen die Preise für ihn übersichtlich zu machen, so dass er eindeutig bestellt und im Vorfeld genau weiß, was ihn diese Bestellung letztlich kostet. Natürlich gibt es in allen Filialen aber auch kompetente Beratung über das komplette Angebot. Wer einmal im Internet einen Blick in den Aperokatalog oder gar in den für Hochzeitstorten geworfen hat, der weiß warum. Egal ob Luzerner Confiserie Spezialitäten, Pralinés, Versandartikel, Torten und Desserts, belegte Brote und Brötchen, Brot, Canapées, Saisonartikel, Hochzeitstorten und .. und .. und... alles ist möglich, und

Lebens ist man spitze in Luzern. „Wir sind nicht nur Confiseur, Bäcker oder Konditor und das zeichnet uns aus.“ Auch bei Brot, Brötli, Zöpfli und Brezeln hat die Bäckerei einiges zu bieten. Viele verwandeln sich morgens in belegte Brötchen und Sandwiches. Der Snackbereich wurde in den letzten Jahren stark ausgebaut. Ein Blick in den Raum, in dem morgens belegt und teilweise auch direkt verpackt wird, bestätigt diese Aussage in eindeutiger Weise. Auf mehreren Tischen, jeweils ca. 3 m lang, werden sie im wahrsten Sinne des



Der Ofenbereich mit Stikkenöfen und zwei großen, elektrisch beheizten Etagenöfen.

Wasser mit dem besonderen Etwas. Die Bäcker schwören darauf, dass das energieangereicherte Wasser ein anderes Produkt ergibt.

Aperos entwickelt, der durch die Zusammenarbeit mit einem Fahrrad-Kurierdienst in kürzester Zeit die belegten Brötchen und Zöpfli innerhalb Luzerns liefert.

Handwerkliche Produktion

Trotz der großen Mengen in allen Bereichen, arbeitet der Betrieb in jeder Hinsicht handwerklich. Das gilt für die aufwändige Confiserie- und Pralinenherstellung ebenso wie für die Torten-, Kleingebäck- und Brotproduktion. Die Nachtschicht bei den Bäckern beginnt um 1 Uhr und arbeitet bis ca. 10 Uhr, die Tagschicht



Schokolade - ein ganz wichtiger Rohstoff. Hier werden Hohlkörper gefüllt.

Wortes reihenweise belegt. Auch hier zeigt sich Bachmann als Profibetrieb. Belegen in großen Mengen, verpacken, teilweise auch in Folie einschweißen, das ist alles morgentliche Routine. Unter www.sandwich-service.ch hat man darüber hinaus eine Internet-Bestellservice für Snacks, Sandwiches und



Morgens um sechs in der Werkhofstraße. Jeder freie Platz wird zum Belegen benötigt.

An den Rohstoffen wird nicht gespart. Der Kunde soll für sein Geld auch etwas bekommen.

wird pünktlich und zuverlässig ausgeliefert. Für Honda z. B. wurde ein Auftrag mit über 100 großen Fototorten abgewickelt, jede Torte zu einem Preis von 600 Euro. Aber nicht nur bei den süßen Dingen des



Hier werden Canapés hergestellt.

hat von 5.30 Uhr bis 14.30 Uhr Dienst. In anderen Räumlichkeiten könnte die Produktion sicher noch effektiver arbeiten, räumen auch die beiden Chefs ein, aber nachdem einige Zeit unklar war, ob man neu bauen oder an der bestehenden Stelle weiter produzieren würde, war man mit kostspieligen Investitionen etwa in Ofentechnik in den letzten Jahren vorsichtig. Nachdem aber die

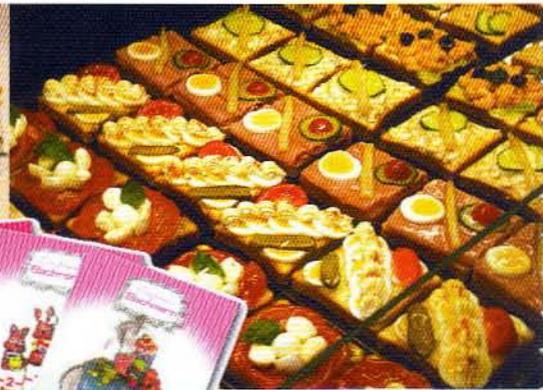




Auch das Brotsortiment ist nicht zu verachten. 60 Sorten Brot und Kleingebäcke gibt es täglich.



Hasen, Hasen und noch mehr Hasen. 45 Tonnen Kuvertüre werden jährlich verarbeitet.



So werden die Canapés im Laden präsentiert

Entscheidung wieder für die Werkhofstraße gefallen ist, besteht hier jetzt echter Nachholbedarf. Letzte größere Anschaffung war eine Rheon-Anlage, die unter dem Aspekt der möglichst teigschonenden Verarbeitung gekauft wurde. Sie eignet sich besonders gut für die sehr gefragten Brotspezialitäten und weichgeführte, langgeführte Teige. Der gesamte Betrieb arbeitet sieben Tage in der



Zur Wiedererkennung hat jede Filiale eine eigene Farbe. Ein Abschnitt wird einfach auf den entsprechenden Korb geklebt.

Woche, je nach Saison sogar in bis zu drei Schichten. Von Oktober bis Februar arbeitet die Schokoladenabteilung sogar dreischichtig, auch um die Nachfrage nach der enormen Vielfalt an unterschiedlichen Schokohasen befriedigen zu können.

Pain Paillasse

Das Pain Paillasse ist eine Erfolgsgeschichte für sich. So werden heute jährlich über 90 Tonnen Mehl zu diesem einzigartigen Brot verbacken und dies, obwohl das Liefergeschäft nicht barbeite wird und 95% der Backwaren in den eigenen Outlets verkauft werden. Alles was möglich ist, wird auch selbst hergestellt. Das reicht bis hin zu den Sprossen, die sowohl Brot als auch belegten Brötli einen besonderen Geschmack verleihen. Der gesamte Rohstoffeinsatz von 28 % ist ein für deutsche Verhält-



Scannerkassen erleichtern dem Verkauf die Arbeit und der Geschäftsleitung die Kontrolle.

von Computerkassen und die regelmäßige Auswertung der Daten sorgen für eine optimierte Quote.

Strukturen

Wer wie die Confiserie Bachmann jeden

Knusprig, frisch und lecker das Pain Paillasse.

nisse sicherlich hoher Wert. Darin enthalten aber sind auch die Verpackungskosten. Er wird weiter erklärbar durch den hohen Anteil, den die Konditorei und Confiserie am Sortiment hat. Dazu kommen die belegten Sandwiches und Canapés. Berücksichtigen muss man weiterhin, dass der Mehlpreis in der Schweiz um ein Vielfaches höher ist als in Deutschland. Daher sind die Rohstoffkosten insgesamt mit Sicherheit nicht zu hoch. Außerdem gilt der Grundsatz der bestmöglichen Qualität. „Selbst teure Rohstoffe werden durch die Mengen, die wir einkaufen relativ günstig. Deshalb werden wir niemals am Rohstoff sparen“, so Raphael Bachmann.

Die Retourenquote konnte u. a. durch das Backen im Laden reduziert werden. Sie liegt heute bei ca. 6 %. Auch der intensive Einsatz



Tag eigene Verkaufsstellen, Internetkunden und Wiederverkäufer aus einem Angebot von mehr als 400 Artikeln täglich immer pünktlich und zuverlässig versorgen will, der muss seine Hausaufgaben in der Organisation des Betriebs gründlich gemacht und entsprechende Unternehmensstrukturen haben.

Alle Pro-



DAS PRODUKT-HIGHLIGHT

Eine handgefertigte Spezialität mit edler Kirschwasserausfüllung, Mandelbiscuit, Gianduja und Schweizer Schokolade ist eine geschützte Spezialität. Ein Stein kostet 2,50 Sfr, 4 Steine 10,80 Sfr und 8 Steine 21,60 Sfr.

Foto: BackMedia

zesse und Abläufe sollen immer auf einer möglichst breiten Basis stehen und weil sich so ein System der Eigenkontrolle ergibt, werden Fehler vermieden. Bei einem Betrieb in dem täglich durchschnittlich 50 Bestellungen eintreffen von der kleinen Kongressstorte, der Fotostorte mit individuellem Motiv, einem Aperobuffet für acht Personen, einer Hochzeitstorte oder einem großen Buffet für 18.000 Euro



Mit verschiedenen Aktionen wie Treuekarten für den Sandwich-Kurier oder den Paillasse-Pass werden die Kunden an das Geschäft gebunden.



erst, wenn der Verkauf eine neue Produktidee absegnen hat, gelangt die auch in den Verkauf.

Das ganze System führt dazu, dass der Anteil an Verwaltungskräften höher ist als in anderen

Betrieben dieser Umsatzklasse, aber das wird erklärbar, wenn man die hohe Zahl an Artikeln und täglichen Aufträgen berücksichtigt.

Verkaufswege

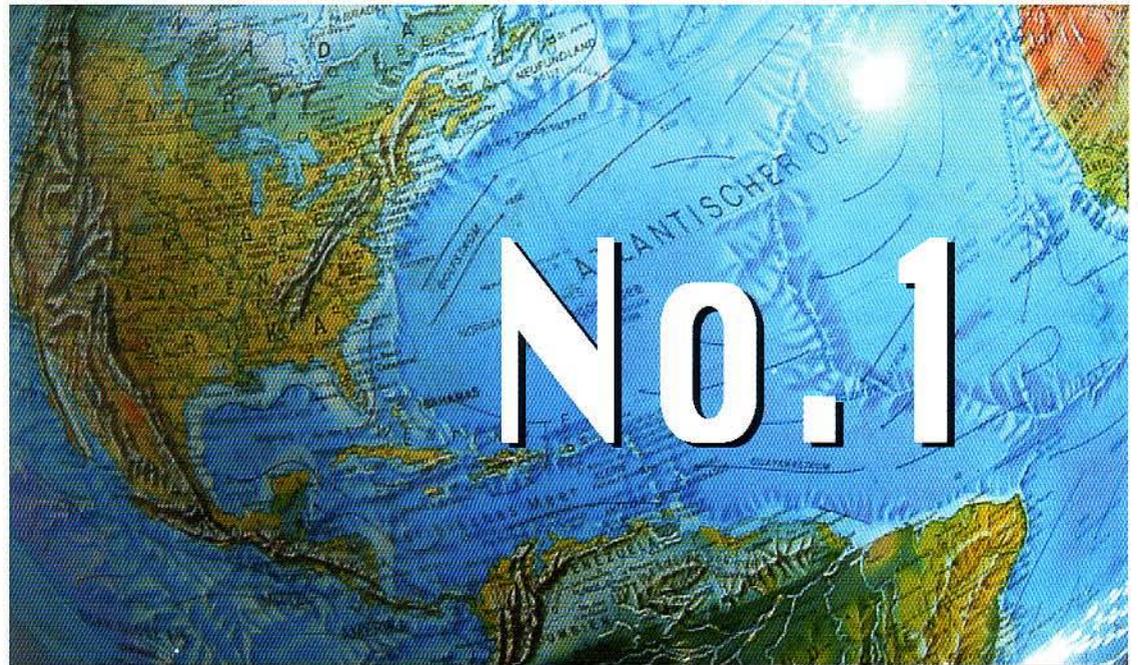
Alle Filialen werden mehrmals täglich angefahren. So ist gewährleistet, dass z. B. auch die Sandwiches immer absolut frisch sind. Der Großteil der Sandwiches wird

ist dieses genau definierte System der Aufnahme, Weitergabe und letztlich Schlussüberprüfung absolut notwendig.

Die Bestellung einer Fototorte z. B. erfolgt über das Internet mit zugeschicktem Digitalfoto oder wird im Beratungsgespräch zwischen Kunde und Verkäuferin aufgegeben. Die Mitteilung, welche Basistorte gewählt wurde, welche Verzierung, welche Extras besprochen wurden, wird über den Server verteilt auf die Stellen, die von der Bestellung wissen müssen. Das sind die Produktion, die Dekorabteilung und auch der Laden, der informiert wird, wann welche Torte für wen abholbereit in der Filiale eingetroffen ist.

Die Firmenkommunikation erfolgt intern über ein Ablagesystem. Jeder Auftrag, jede Information, jedes wichtige oder informative Dokument wird direkt kopiert und in die entsprechenden Ablagekörbchen für jeden Mitarbeiter gelegt. Die sind angehalten zweimal am Tag nachzuschauen, ob es für sie neue relevante Informationen gibt. Ein System, das sich bewährt hat. Matthias Bachmann: „Wir setzen auf Kontrolle und Eigenverantwortung der Mitarbeiter sowie große Transparenz im Betrieb.“

Natürlich gibt es aber auch regelmäßige Team- und Führungskreissitzungen mit der Geschäftsführung und den Abteilungsleitern. Jede Woche gibt es ein Treffen mit den Filialleiterinnen. Soll etwa ein neues Produkt eingeführt werden, so entscheidet das Team und



in Cutting Technology

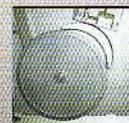
Mehr als 200 Spezialisten und die genau richtige Maschine für jede Anwendung in Handwerk und Industrie machen TREIF zur No. 1 in Sachen Schneidtechnik. Wir vereinen bewährte Qualität und innovatives Know-How.

Südback:
Halle 5, Stand 110

TREIF
Maschinenbau GmbH
Südstraße 4
D-57641 Oberlahr
Telefon: (0 26 85) 9 44-0
Fax: (0 26 85) 10 25
E-mail: info@treif.com
www.treif.com



TREIF
SB-Universal-
schneider
Pegasus SB



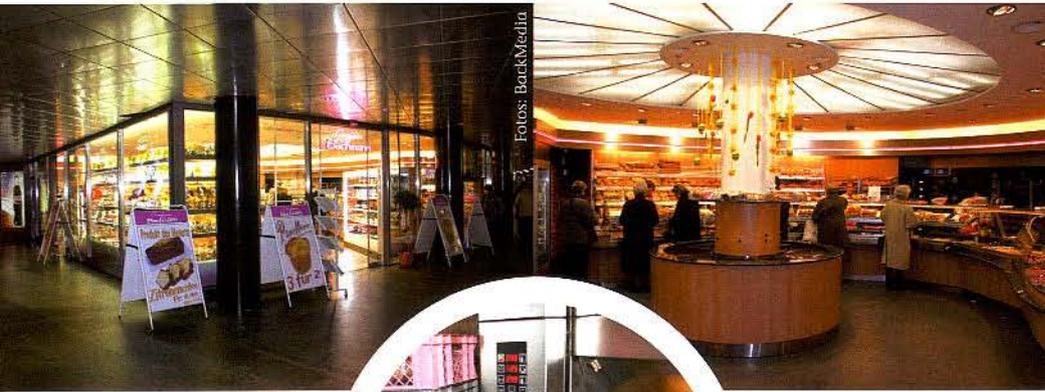
TREIF
Kreismesser-
maschine
Diskus



REX
Würfel-
schneider



REX
Ultraschall-
schneide-
anlagen



Fotos: BackMedia



Neuer, größer, schöner und verkaufsaktiver - die Filiale im Bahnhof.

zentral aus der Produktion geliefert, an größeren Standorten wie im Bahnhof wird auch vor Ort belegt.

In der Schweiz noch weitaus weniger verbreitet als in Deutschland ist das Backen im Laden. Auch hier geht Bachmann voran. Croissants beispielsweise werden heute überwiegend in den Läden abgebacken. „Wir achten darauf, dass die Öfen vernetzt sind, denn so haben wir jederzeit den Überblick, was und wie gebacken wird.“ In den letzten Jahren wurden alle Läden nach und nach umgebaut und mit Ladenöfen ausgerüstet.



Gebacken wird in einem von vorn und von hinten zu beschickenden Etagenofen.

chen zum einen die Kunden sehr gut an, zum anderen ermöglicht die runde Präsentation dem Kunden gleich einen hervorragenden Überblick. Er hat alles im Blickfeld und kann so besser entscheiden.

Im Bahnhof werden heute täglich an ca. 5.000 Kunden etwa 10.000 Verkaufseinheiten verkauft. Achtmal täglich wird aus der Produktion angeliefert. Acht online mit der Zentrale verbundene Kassen sorgen für reibungslose und schnelle Abfertigung. Insgesamt 30

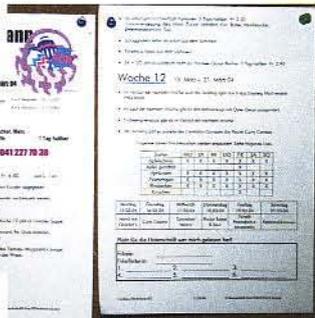
Der Laden wurde nach Feng-Shui Prinzipien eingerichtet. In der Mitte steht eine gekühlte, runde und in der Tiefe verstellbare Angebotstheke für Sandwiches und belegte Brötli.

Kunde nur, wie die frischen Backwaren aus dem Ofen entnommen werden, aber nicht, wie der Ofen mit halbgebackenen Teiglingen aus der eigenen Produktion beschickt wird, denn „es für uns eine Frage der Ehre, dass wir keinerlei zugekaufte Teiglinge verarbeiten.“

In allen Filialen sollen in Zukunft wie schon heute im Bahnhof Flachbildschirme



Ordnung muss ein. In jedem Arbeitsbereich gibt es nur die Rezepte, die benötigt werden.



Die Firmenkommunikation läuft über Infokästen. Das System Falsch-Richtig versteht wirklich jeder.



Der Laden im Luzerner Bahnhof ist das neueste und wohl auch ambitionierteste Bachmann Projekt. Nachdem man erst vor fünf Jahren den damaligen Laden komplett umgebaut hatte, nutzte man jetzt die Chance auf ein größeres Objekt, zumal der alte Laden „auf“ war. Feng Shui spielt auch bei diesem Konzept wie schon beim vorherigen Laden und in der großen Filiale im Emmen-Center eine bedeutende Rolle. Die runden Formen und Anordnungen spre-

Mitarbeiter kümmern sich um die Kunden, sieben Tage in der Woche. Die Abläufe und der Kundenweg wurden von der Geschäftsleitung mit viel Akribie selbst geplant, allein für die Möbel benötigte man ein Ladenbauunternehmen. Mit der Frische der Ware will man auch in Zukunft stärker punkten. Das Backen im Laden wird im Bahnhof speziell durch halbgebackene Ware in den Vordergrund gestellt. Dazu steht dort neben einem Heißluftofen, ein Etagenofen im Nostalgielook, der von zwei Seiten zu beschicken ist. So sieht der



Foto: BackMedia

Facts:

Confiseur Bachmann AG
Werkhofstraße 20
6002 Luzern



Inhaber: Familien Aktiengesellschaft, Raymond, Margrith, Raphael und Matthia Bachmann
Gegründet: 1934
Verkaufsstellen: 6

Mitarbeiter (Vollzeit, ohne Aushilfen): 158
Produktion: 68 **Vertrieb:** 6
Verkauf: 66
Verwaltung: 18

Sortiment (Sorten täglich):
Brot, Brötchen: 60 **Pralinen:** 50
Konditoreiartikel: 100 **Spezialitäten:** 90

Preisniveau: hoch (eigene Einschätzung)

Preise (Euro)
Brötchen: 0,50 **Mischbrot 1 kg:** 2,80
Spezialbrot 750 g: 2,40 **Berliner:** 1,25
Croissant: 0,80 **Belegtes Brötchen:** 2,40
Tasse Kaffee: 2,00 **Kongreßtorte St.:** 2,70

Umsatz: k. A.

einen Einblick in die handwerkliche Produktion geben und so beim Kunden zusätzliches Vertrauen schaffen.

Internet

80 % des Umsatzes werden heute in den Verkaufsstellen erzielt, der übrige Umsatz verteilt sich auf das Internet und Wiederverkäufer. Für alle die, die mehr erfahren wollen über die vielfältigen Aktivitäten und Produkte vom Con-

AUSWAHL „APEROS“

- Apéro Bröli
- Apéro Canapés
- Apéro Gebäcke
- Desserts - Pâtisseries
- Heiss im "Chafing - Dish"
- Kindergeburtstag
- Party Brote gefüllt
- Party Brote ungefüllt
- Menüs & Salate
- Lunch Pakete
- Wiener - Konfekt

fiseur Bachmann ist ein Blick auf die Homepage www.confiserie.ch empfehlenswert. Der Verkauf über das Internet hat sich seit der Einrichtung 1996 mittlerweile sehr gut etabliert. Wie für Bachmann typisch bietet sich dem Kunden eine perfekte virtuelle süße und belegte Welt. Auf über 1200 Seiten kann er sich das Sortiment anschauen und auf Wunsch auch Artikel in seinen Warenkorb legen. Wie wichtig das Internet mittlerweile ist, unterstreicht auch ein Auftrag über 2.000 Torten, den ein Kunde erteilte, nachdem er im Internet etwas über die Konditorei erfahren konnte.

Dank einer regen Öffentlichkeitsarbeit ist die Confiserie Bachmann heute weit über die Stadtgrenzen von Luzern hinaus ein Begriff. Und wenn man für eine Promi-Hochzeit wie die von DJ Bobo die Hochzeitstorte liefert, dann ist das mal wieder ein Anlass in die Presse zu kommen, wie auch bei den Opium Pralinés, den Viagra Schoggis und vielem mehr. Auch hier ist das

DAS QUALITÄTSPRINZIP

Qualität bei Bachmann basiert auf 6 Elementen:

- *Frische, d.h. auf dem kürzesten Weg von der Backstube zum Kunden*
- *Hygiene, d.h. absolute Sauberkeit bei Verarbeitung und Transport.*
- *Garantie, d.h. nur natürliche Rohstoffe, keine chemischen Zusätze, keine Konservierungsmittel, keine künstliche Aromen. Es wird klar deklariert.*
- *Aussehen, d.h. schön und ansprechend.*
- *Geschmack, er ist Berufsstolz und Beweis des Könnens bei Bachmann.*
- *Rohstoffe, d.h. nur beste Qualität kommt zur Verarbeitung.*

Unternehmen äußerst rege. Bei allen Aktivitäten aber stehen Qualität und Frische der Produkte immer als oberstes Ziel. Dabei wird das Detail in besonderem Maß gepflegt. Kein persönlicher Kundenwunsch soll unerfüllt bleiben - das ist die Devise. Denn darin ist der gewerbliche Betrieb den Großverteilern mit fabrikmäßiger Produktion immer wesentlich voraus. Confiserie Bachmann - stark in der Erfüllung individueller Wünsche!

hk/kleinmeier@backmedia.info

Anzeige

DIE INNOVATIVE KÄLTETECHNIK FINDEN SIE BEI USK

Drehzahlgeregelte Kälteanlagen sparen Energie, schonen die Umwelt und Ihren Geldbeutel!

USK

UNGERMANN SYSTEM-KÄLTE
Schöllinger Feld 16
58300 Wetter
Fax: 0 23 35 - 80 10-10
Email: info@ungermann.de

HOTLINE 0 23 35 / 80 10 - 0