

EDEKA Till in Nortorf: Besser kann man nicht einkaufen

I. Platz im Testkaufprogramm von EDEKA - Bestleistungen in allen Bereichen

(Nortorf) Die große Freude ist Ulrich und Tobias Till zu Recht ins Gesicht geschrieben: Mit einem stimmigen Gesamtkonzept, vielen klugen Entscheidungen und vor allem einem hervorragenden Team, dass die eigenen Qualitätsansprüche jeden Tag für die Kunden lebt, haben es die Inhaber des EDEKA Marktes Ulrich Till in Nortorf geschafft, den 1. Platz im Testkaufprogramm von EDEKA zu erringen.

Obwohl die schicke Glas-Auszeichnung schon einiges her macht, kann sie nicht einmal im Ansatz widerspiegeln, was die Auszeichnung wirklich für das gesamte Team bedeutet - und welche Mammutleistung dahintersteckt. Über einen Zeitraum von zwölf Monaten wurde der EDEKA Markt Till in Nortorf - so wie viele andere Märkte im Norden auch - regelmäßig von anonymen Testkäufern besucht, die das Unternehmen auf Herz und Nieren geprüft

haben. „Es gibt eigentlich nichts, was diese Testkäufer nicht unter die sprichwörtliche Lupe nehmen“, schmunzelt Ulrich Till, „und schon ein paar alte Kassenbons in den Einkaufswagen können einem die perfekte Gesamtnote vermiesen und für Punktabzug sorgen.“ Schaut man sich den anonymisierten Testbericht an, der der Geschäftsführung eines Marktes nach dem Kauf zugesandt wird, so ist schnell klar, wie umfangreich das Testprogramm ist. Schon der Außenbereich wird akribisch geprüft, von der Sauberkeit der Anlagen und Grünflächen über die Verfügbarkeit und den Zustand der Einkaufswagen bis hin zu den Mülleimern. Liegt hier Müll herum oder blockieren die Rollen der Ein-



Tobias und Ulrich Till sind stolz auf die Leistung ihres Teams, die dem Markt den 1. Platz im Testkaufprogramm von EDEKA eingebracht hat.

kaufswagen, gibt es sofort Punktabzug - nicht so bei EDEKA Till, wo das angenehme Einkaufen schon auf dem großzügigen und sauberen Parkplatz beginnt. Natürlich steht das eigentliche Einkaufserlebnis im Vordergrund, also die Präsentation des Sortiments, die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Frische der Ware. Doch auch hier setzen die Testkäufer schon viel niedrigschwelliger an, um dem Markt auf den sprichwörtlichen Zahn zu fühlen: Sind Boden, Wände und Regale sauber? Kommt man als Kunde an alle Waren heran? Kann man sofort erkennen, was ein Artikel kostet und sind Angebote erkennbar ausgezeichnet und in ausreichender Menge vorhanden? Und vor allem: Wenn der Kunde sich suchend umsieht, wird er von einem Mitarbeiter freundlich angesprochen und

wird Hilfe offeriert? Bei EDEKA Till ist all dies der Fall - und zwar nicht nur in den Tagen, in denen möglicherweise der Testkauf erwartet werden kann, sondern an jedem einzelnen Tag! „Wir arbeiten hier nach unseren eigenen hohen Qualitätsansprüchen, und das nicht etwa, um irgendwelche Preise zu gewinnen, sondern um unseren Kunden ein wirklich angenehmes Einkaufserlebnis zu bieten“, unterstreicht Tobias Till. Das gesamte Team ha-

Schon kleinste Fehler rächen sich



be sich dieser Prämisse verschrieben und sei stolz darauf, dass die Kunden immer wieder gerne hier ihre Einkäufe erledigen würden. Überhaupt, das Team: „Wir können unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gar nicht genug loben für ihre alltägliche Leistung“, sind sich Vater und Sohn Till einig, und auch die anonymen Testkäufer sehen in dem Team von EDEKA Till einen der Hauptgründe für die hervorragende Bewertung. So seien hier Kompetenz und Freundlichkeit an der Tagesordnung, man bekomme frischeste Ware mit einem Lächeln, vielen guten Tipps zur Zubereitung und das alles zu fairen Preisen. Neben den Kolleginnen und Kollegen an den Bedienungstheken oder in der Obst- und Gemüseabteilung und den anderen Fachabteilungen sind es vor allem auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Kassen, die zum Aushängeschild des Marktes werden - und zu einem Prüfschwer-

punkt der Testkäufer. „Das beginnt schon bei ganz einfachen und eigentlich selbstverständlichen Höflichkeitsregeln“, erklärt Tobias Till, „doch anders als bei uns scheint es nicht immer der Normalfall zu sein, dass der Kunde an der Kasse mit einem freundlichen Lächeln begrüßt wird und dass „Bitte“ und „Danke“ zum freundlichen Umgangston gehören.“ Auch das unaufgeforderte Aushändigen des Kassenbons gehört bei EDEKA Till einfach dazu. Ein weiterer wichtiger Punkt: Lange warten muss hier niemand, denn selbst in der „Rush Hour“, also den Stoßzeiten im Markt, achten die Kassiererinnen darauf, dass so-



fort, wenn mehr als eine Handvoll Kunden vor der Kasse steht, weitere Kassen geöffnet werden. Unter dem Strich könnten Ulrich und Tobias Till mit sich und der Gesamtleistung des Teams zufrieden sein - doch für die Unternehmen ist der Preis eher eine Motivation: „Jetzt gilt es, das Ergebnis zu halten und vielleicht sogar noch besser zu werden...“

Selbst in Stoßzeiten kaum Wartezeit

