

Kundenorientierung Eine Herausforderung für das ganze Fleischli-Team!



Konrad Pfister.

Im digitalen Zeitalter und in einem preissensiblen Umfeld ist eine konsequente Kundenorientierung aller Mitarbeitenden für die langfristige, nachhaltige Entwicklung der Bäckerei-Conditorei Fleischli AG von entscheidender Bedeutung – und damit in der Mitarbeiterschulung ein permanentes Thema. Denn kundenorientiertes Verhalten und hohe Dienstleistungsbereitschaft sind in meinen Augen jene Erfolgsfaktoren, mit denen wir uns von den anonymen Grossverteilern abgrenzen und eigenständig positionieren können.

Dass eine Leistung pünktlich und qualitativ einwandfrei erbracht wird, sollte eine Selbstverständlichkeit sein. Es ist die tägliche Aufgabe des Fleischli-Teams, Ihnen, geschätzte Kundin, geschätzter Kunde, ein Plus in Sachen Freundlichkeit, Wertschätzung, Flexibilität, Zuverlässigkeit und Einfühlungsvermögen zu bieten.

Kundengerechte Organisation

Auch wenn kundenfreundliche Mitarbeitende letztlich ausschlaggebend für sich willkommen führende Kunden sind, so sind Geschäftsleitung und Kadermitarbeitende gefordert, alle unsere Prozesse und Funktionsbereiche immer wieder zu überprüfen, ob sie Ihren Erwartungen, Bedürfnissen und Wahrnehmungen entsprechen. Dazu gehört beispielsweise ein funktionierendes Beschwerdemanagement, denn nur eine ehrliche, schnelle Reaktion auf eine Reklamation zeugt von der Wertschätzung gegenüber Kundinnen und Kunden.

Damit wir dieser Aufgabe gerecht werden können, müssen wir wissen, welche Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche Sie als Kundin oder Kunde haben. Deshalb bitten wir Sie im Juni um Ihre aktive Mitarbeit: Am 7. und 8. Juni finden Sie in der Grossauflage des Zürcher Unterländers bzw. im Furttaler/Rümlanger sowie ab 1. Juni auf dem Online-Portal SurveyMonkey unseren Fragebogen, den wir bereits vor drei Jahren in mehreren Gemeinden eingesetzt haben. Mit den Erkenntnissen aus Ihren Rückmeldungen wird es uns noch besser gelingen, Ihnen ein persönliches, emotionales Plus beim Einkauf oder bei einem Aufenthalt in unseren Café-Restaurants zu bieten.

Konrad Pfister
Geschäftsführer Bäckerei-Conditorei Fleischli AG

Garantiert gesunder Genuss Wir verordnen unseren Brotteigen bis zu 48 Stunden Bettruhe



Lange Teigführung garantiert...

Aussen knusprig, innen weich, der Geschmack des Getreides, der Geruch des Sauerteiges oder der Hefe – frisch gebackenes Brot ist ein Feuerwerk für unsere Sinne. Dabei gilt: Ein guter Teig entscheidet über die Qualität des Brotes. Für einen guten und gesunden Teig braucht es einerseits qualitativ hochstehende Rohprodukte wie Mehl, Salz, Hefe – und Wasser. Darum verwenden wir beispielsweise ausschliesslich Mehl aus regionalem Weizen oder natürlich belebtes Wasser. Zum anderen braucht ein guter Teig seine Zeit. Eine lange Ruhezeit sorgt dafür, dass sich mehr aromatische Geschmacksstoffe bilden. Zudem quellen dabei die im Teig enthaltenen Ballaststoffe und auch die Stärke richtig auf und können vom Körper besser verarbeitet werden – was vor allem für Menschen mit Reizdarm-Syndrom wichtig ist, weil sie sonst unter Verdauungsproblemen leiden könnten. Und nicht zuletzt enthält der Teig bei langer Triebführung deutlich mehr an wichtigen Spurenelementen wie beispielsweise Kalzium, Kalium, Magnesium oder Zink.

Nachhaltigkeit Bei uns täglich gelebt

Das Wort «Nachhaltigkeit» ist aktuell in aller Munde, aber oft nur als ein schönes Schlagwort. Doch nachhaltiges Denken und Handeln und damit der schonende Umgang mit den Ressourcen gehören heute in das Pflichtenheft jeder verantwortungsbewussten Geschäftsführung. Nur wer seine Ressourcen überlegt und wirtschaftlich nutzt, wer sich für deren Erhalt und Erneuerung einsetzt, sichert den langfristigen Erfolg des Unternehmens.

Regionalität gross geschrieben

Die Bäckerei-Conditorei Fleischli AG hat in Sachen Nachhaltigkeit schon einiges erreicht. So investieren wir laufend in die LED-Technologie, was beispielsweise allein für unsere Filiale in Niederglatt den Jahres-Stromverbrauch um rund 20'000 kW/h reduziert hat – was dem Verbrauch von zwei vierköpfigen Familien entspricht. Wir verarbeiten nur Rohstoffe, die unter fairen und umweltschonenden Bedingungen produziert werden. So verzichten wir beispielsweise auf den Kauf von billigem ausländischem Weizen oder von günstigem Import-Pouletfleisch – wo immer möglich berücksichtigen wir Lieferanten aus der Region. Weil wir u.a. hohe Anforderungen in Sachen Tierhaltung stellen: Die Kühe, die uns Milch liefern, leben in Niederglatt. Die Hühner, die uns Eier liefern, leben in artgerechter Bodenhaltung.



Foodwaste geht uns alle an

Pro Person landen in der Schweiz jährlich etwa 124 Kilo konsumierbare Lebensmittel im Abfall, in der Energiegewinnung oder in der Tierfütterung. Da wir tagesfrische Backwaren anbieten, lässt es sich nicht vermeiden, dass zum Beispiel Brote in den Regalen liegen bleiben. Darum



...für hohe Fleischli-Brotqualität.

Wir setzen den Hebel an
Bei einigen unserer Brote setzen wir zudem die indirekte Triebführung, das heisst einen «Hebel» ein. Ein Teil des Teigs wird am Vortag produziert und dann in Ruhe gelassen. Am nächsten Tag wird zusammen mit den restlichen Zutaten der fertige Teig hergestellt. «Hebeln» ist eine arbeitsintensive und fachlich anspruchsvolle Herstellungsart und darum nur in einem handwerklich arbeitenden Betrieb anzutreffen, zu denen die

Wir setzen den Hebel an

offerieren wir in unserer Filiale in Oberglatt unter dem Slogan «Frisch von Gestern» unverändert genussvolle Produkte wie Brot, Sandwiches oder Patisserie mit durchschnittlich 50 Prozent Rabatt. Zudem arbeiten wir mit gemeinnützigen Institutionen zusammen, so dass Backwaren vom Vortag armutsbetroffenen Menschen zugute kommen.



Nachhaltige Produktion

Wir setzen in unserer Produktion auf modernste, energieeffiziente Technik, die in Kombination mit schonender Verarbeitung für höchste Qualität garantiert. Zu unseren Spezialitäten gehören zudem Backwaren, die im Holzofen ausgebacken werden, für dessen Befeuerung wir trockenes, CO₂-neutrales Brennholz verwenden.

Soziales Engagement

Die Fleischli-Stiftung unterstützt Aktivitäten für Jugendliche im Zürcher Unterland – seit ihrer Gründung im Jahr 2000 bis heute mit mehr als 500'000 Franken. Dotiert wird sie u.a. durch einen Anteil am Verkaufserlös unserer beliebten Tournette-Brote. Nachhaltiges soziales Verhalten bedeutet für uns auch, in die Ausbildung von jungen Menschen zu investieren – so beschäftigen wir aktuell über 20 Auszubildende.

Belebtes Wasser – Natur pur

Durch Rohre gepresstes Leitungswasser verliert seine innere Struktur. Um es zu beleben, wird es durch ein Wasserbelebungsgerät geführt, das ohne Strom und Chemie arbeitet. Dabei überträgt das sogenannte «Informationswasser» seine hohe innere Ordnung auf das durchlaufende Leitungswasser. Führende Bäckereien in ganz Europa arbeiten bei der Herstellung ihrer Teige mit belebtem Wasser. Dank der deutlich homogeneren Struktur der Teige werden Qualität und Haltbarkeit auch unserer Backwaren spürbar optimiert.

Bäckerei-Conditorei Fleischli AG zählt. Das luftige Brot zeichnet sich aus durch eine speziell knusprige Krume und lange Haltbarkeit.

Bis zu 48 Stunden

In unserer Backstube hat das Thema «lange Triebführung» einen sehr hohen Stellenwert. Viele Teige «schlafen» bis zu 48 Stunden, in denen sie zu hoher Qualität reifen können. Die daraus gefertigten Brote sind weitaus bekömmlicher und bleiben zudem länger frisch. Und weil in unseren Industriegesellschaften ein Grossteil der Bevölkerung unter Folsäure-Mangel leidet, reichern wir als erste gewerbliche Bäckerei in der Schweiz unsere Mehle unter dem Leitsatz «Gesunder Genuss» mit Vitamin B9 an.



Vitamin B9 – das Lebensvitamin

Vitamin B9 – auch bekannt als Folsäure – spielt eine grosse Rolle bei den vielen Aufgaben, welche die Zelle als Grundlage allen Lebens zu erfüllen hat. Doch viele Menschen haben zu wenig Folsäure im Blut, was vor allem bei einer Schwangerschaft schwerwiegende Folgen haben kann, steigt doch das Risiko, dass es beim Embryo zu einer Fehlbildung der Wirbelsäule und des Rückenmarks kommt. In rund 80 Ländern sind deshalb Getreideprodukte zwingend mit Folsäure anzureichern. Vor diesem Hintergrund hat die Bäckerei-Conditorei Fleischli AG als erste Bäckerei in der Schweiz entschieden, ihre Verantwortung gegenüber werdenden Müttern wahrzunehmen und ihre Mehle mit Vitamin B9 anzureichern.



Zukunftsprojekte

Stillstand bedeutet Rückschritt – darum setzen wir uns nachhaltige Zukunftsziele. So sollen der Energieverbrauch und die Menge an Sperrgut-Abfällen am Produktionsstandort Niederglatt reduziert und die organischen Abfälle in den Filialen minimiert werden. Ein effizienter Einsatz der laufend modernisierten Lieferwagenflotte reduziert den Treibstoffverbrauch, die weitere Förderung der LED-Technik – 2018 Umstellung der Filiale Bülach Post – sorgt für sinkenden Stromverbrauch. Fleischli-Geschäftsführer Konrad Pfister: «Damit wir die Resultate schwarz auf weiss in den Händen halten, werden wir künftig regelmässig einen Nachhaltigkeitsbericht erstellen lassen – so wie es im vergangenen Jahr zum ersten Mal der Fall war.»