

Fünf Sterne für eine Bäckerei

Lausen Die erste Fünf-Sterne-Bäckerei der Region Basel befindet sich im Oberbaselbiet

MARC SCHAFFNER

Dass Sterne als Qualitätslabel vergeben werden, kennt man vor allem aus der Gastro- und Hotelbranche. Aber auch Bäckereien können das Prädikat «Fünf Sterne» erlangen. Mittels anonymen Testeinkäufen wird anhand von rund 100 Kriterien geprüft, ob Service und Kundenfreundlichkeit den Ansprüchen entsprechen. In Deutschland dürfen sich über 200 Bäckereien als Fünf-Sterne-Bäckerei bezeichnen. In der Schweiz war es bislang nur eine einzige, im Kanton Graubünden. Letzte Woche ist eine zweite dazugekommen, und zwar eine im Oberbaselbiet: die Bangerter Bäckerei-Konditorei AG mit Hauptfiliale in Lausen. (Wenige Tage später wurde eine dritte Bäckerei im Raum Zürich zertifiziert.)

Jürgen Ackermann vom Zertifizierungsunternehmen Fünf Sterne Bäcker GmbH beschreibt den «Wow-Effekt», den er beim Betreten der Bäckerei Bangerter empfunden habe, folgendermassen: «Wenn Sie reinkommen, ist es voll und trotzdem luftig, das hat mir unheimlich gefallen. Hier hat jemand ein Händchen für Warenpräsentation.»

Die Fünf Sterne Bäcker GmbH besuchte zahlreiche Bäckereien in der Schweiz anonym und kontaktierte diejenigen, die vom Niveau her in die engere Vorauswahl kamen. «Wir fragten sie, ob sie Interesse haben, an diesem oder jenem Punkt zu arbeiten und zu investieren – das kostet ja alles», erklärt Jürgen Ackermann. Und schiebt nach: «Wir verkaufen die Sterne nicht.» Eine zertifizierte Bäckerei müsse sich bewähren und jährliche Nachprüfungen bestehen. In den ersten zwei Jahren müssten offene Punkte verbessert werden; ab dem dritten Jahr gehe es dann darum, das Niveau zu halten.

«Wir hatten die Wahl, ob wir uns dieser Challenge stellen wollen», erzählt Simon Grossniklaus, Geschäftsleiter und Mitinhaber der Bäckerei Bangerter. «Da wir von uns überzeugt sind, haben wir die Herausforderung angenommen.»



Simon Grossniklaus, Geschäfts-/Verkaufsleiter und Mitinhaber Bangerter Bäckerei-Konditorei AG; Nicole Frey, Leitung HR und Administration; Martin Grieder, Produktionsleiter; Jürgen Ackermann, Fünf Sterne Bäcker Gesellschaft (v.l.). FOTO: M. SCHAFFNER

Zertifiziert wurden die vier Filialen mit Café in Lausen, Hölstein, Binningen und Birsfelden. Zum Unternehmen gehören ferner vier weitere Verkaufsstellen ohne Café in Allschwil, Bubendorf, Itingen und in der Erlennmatt in Basel.

Massstab für eigene Ansprüche

Bei jeder Filiale wisse er, wo der Schuh drücke, meint Simon Grossniklaus. Viele der Prüfpunkte habe er in allen Filialen mindestens schon einmal diskutiert. «Genau dort werde ich mit der Filialleiterin oder dem Filialleiter ein Auge drauf haben.» Das sei die Hauptmotivation für das Fünf-Sterne-Diplom: einen Massstab zu haben, mit dem er den eigenen Qualitätsansprüchen gerecht werden könne. Als Beispiel nennt er die pünktliche Beschriftung von frisch produzierter Ware. Wenn diese aus der Backstube in den Laden komme, sei die Arbeit mit dem Einbeigen nicht getan. Es müsse angeschrieben werden, was es sei und wie viel es koste. «Es kann nicht sein, dass man erst eine halbe Stunde nach der Auslage die Sandwich-Schilder macht», findet Simon Grossniklaus. Solche Unarten könnten sich leicht einschleichen.

Die Fünf Sterne Bäcker Gesellschaft prüfte die Mitarbeiterkompetenz, die Servicequalität, die Warenpräsentation und das Ambiente. Nicht zur Debatte stand die Qualität der Backwaren – denn die ist heute bei fast allen Bäckereien hoch, wie Jürgen Ackermann bemerkt: «Die schlechten gibt es gar nicht mehr, von hundert sind es vielleicht eine oder zwei.» Simon Grossniklaus stimmt zu: «Die Aussortierung hat auf dem Markt schon stattgefunden.» Aber in der Optik, im Gespür, in der «Handschrift» unterscheidet sich jede Bäckerei.

Simon Grossniklaus wünscht sich, dass das Fünf-Sterne-Label in der Bäckereibranche noch bekannter wird und von den Kunden mit Qualität in Verbindung gebracht wird. Auch wenn er nicht hofft, dass in den nächsten Jahren rund um Lausen wie wild Bäckereien mit dem Label «Fünf Sterne» aus dem Boden schießen. Jürgen Ackermann beruhigt: «Mit einer gewissen Verbreitung wächst die Bekanntheit bei den Kunden, aber wir nehmen uns Zeit mit dem Wachstum, sodass es Bangerter eine Zeit lang für sich allein in Anspruch nehmen kann.»