

Erwartungshaltung & Job Description

Hier erfährst du, worauf in den einzelnen Arbeitspositionen besonders geachtet werden sollte.

- [1x1 der Zusammenarbeit](#)
- [Position Kasse](#)
- [Position Ausgabe](#)
- [Position Zubereitung](#)
- [Position Spülen \(und Pfandstelle\)](#)

1x1 der Zusammenarbeit

GRUNDSÄTZE

1. **Teamarbeit** ist unser Schlüssel zum Erfolg und wichtig für ein gutes Miteinander.
2. Wir wünschen uns, dass alle gerne zur Arbeit kommen und eine offene sowie **respektvolle Kommunikation**.
3. Jeder von uns hat seine **Stärken und Schwächen** und das ist absolut in Ordnung - **wir fokussieren uns auf die Stärken**.

WAS BEDEUTET DAS FÜRS GESCHÄFT UND DIE ABLÄUFE

- Insbesondere wenn viel los ist, ist es wichtig, dass die **Schnellsten aus dem Team an der Kasse und in der Ausgabe** arbeiten, denn hier ist das Nadelöhr
- Seid hier ehrlich mit euch selbst und den anderen, welches die Top-Besetzung ist

Es gibt **Aufgaben**, auf die **alle** grundsätzlich achten sollten.

- Einwandfreie **Sauberkeit und Hygiene**
- **Butter** darf nicht anbrennen
- Genug **Trinken** – kocht zwischendurch eine Kanne Tee für alle
- **Durchschnaufen** darf jeder mal
- Seht ihr **Probleme in den Abläufen** (der Anderen), scheut euch nicht sie anzusprechen

HELFT UND UNTERSTÜTZT EUCH GEGENSEITIG

EINE GROBE ORIENTIERUNG DER AUFGABENVERTEILUNG

Am Ende ist natürlich auch hier der Teamgeist gefragt. Die Übersicht soll euch nur eine grobe Idee geben, wie die Positionen aufgeteilt sind. Gerade, wenn der Stand nicht voll besetzt ist, gibt es viele Aufgaben, die die eine aber auch die andere Position erledigen kann - handelt hier im Sinne des Teams und nach Sinnhaftigkeit.

WIR SIND ZU ZWEIT

Szenario A: Es müssen Knödel nebenbei gerollt werden

PERSON I (FRONTEND)	PERSON II (BACKEND)
---------------------	---------------------

<ul style="list-style-type: none"> • übernimmt die Kasse und die Ausgabe • Bitte desinfiziert euch die Hände zwischen Geld-Handling und Ausgabe 	<ul style="list-style-type: none"> • Übernimmt die Position Zubereitung (Knödel rollen, Ofen bestücken, Ofen entleeren, Butter zubereiten, etc.) • Und die Position spülen
---	--

- Wenn es allerdings sehr leer ist, übernimmt Person I ebenfalls das Spülen, damit Person II Vollgas beim Knödel geben kann

Szenario B: Es müssen keine Knödel gerollt werden

PERSON I	PERSON II
<ul style="list-style-type: none"> • übernimmt die Kasse und das Spülen 	<ul style="list-style-type: none"> • Übernimmt die Position Zubereitung und Ausgabe

WIR SIND ZU DRITT

PERSON I	PERSON II	PERSON III
<ul style="list-style-type: none"> • Kasse • Ist an der Kasse Leerlauf soll auch von dieser Position das Spülen übernommen werden 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausgabe 	<ul style="list-style-type: none"> • Zubereitung & Spülen

WIR SIND ZU VIERT

PERSON I	PERSON II	PERSON III	PERSON IV
<ul style="list-style-type: none"> • Kasse 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausgabe 	<ul style="list-style-type: none"> • Zubereitung 	<ul style="list-style-type: none"> • Spülen

Position Kasse

ERWARTUNGSHALTUNG

Die Kassenposition ist der erste Kundenkontakt. Dieser sollte immer freundlich und stets mit einem Lächeln im Gesicht sein.

WARTESCHLANGEN-PFLEGE

Eine Schlange ist etwas Gutes. Sie sollte allerdings auch nicht zu lang sein. Achtet darauf, dass ihr eine Art Schlangen-Maintenance betreibt. Macht langsamer, wenn wenig Betrieb ist und schneller, wenn viel los ist. Als Richtwert sollten nicht mehr als 6 Personen anstehen (im Abend- oder Wochenendgeschäft) ist es zeitweise natürlich manchmal wesentlich mehr.

PFAND-MULTITASKING

Die Pfandrückgabe durch die Kunden erfolgt an der Kasse. Bitte seid hier umsichtig und versucht zu multi-tasken, damit die Kunden ihren Pfand schnellstmöglich zurückbekommen. Ein erneutes Anstellen zur Pfandrückgabe ist nicht nötig.

- bittet die Pfandkunden nach vorn, auch im Gedränge
- fragt schon auf dem Weg nach Wechselgeld/Kleingeld (haben Sie 5€, damit ich 10€ rausgeben kann etc.)
- schnelle Abwicklung zwischen dem Verkaufsprozess

BETRUGSPRÄVENTION

ACHTUNG: immer das gegebene Geld auf dem Tresen liegen lassen, bis das Rückgeld rausgegeben wurde

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

- Kunden **immer nach Kleingeld**, passendem Geld fragen
- Wenn **Wechselgeld ausgeht bei Nachbarständen** fragen, insbesondere **Süße Anna und Bürste** (nicht die Person an der Kasse, sondern Person am Pfand/Zubereitung)
- **Quittungsblock liegt im Regal:** nur auf Anfrage. Beschreibung zum Ausfüllen im Block

Position Ausgabe

ERWARTUNGSHALTUNG

- Die Ausgabeposition ist ebenfalls ein **Kundenkontakt**. Dieser sollte immer **freundlich** und stets mit einem **Lächeln** im Gesicht sein.
- Fragt den Kunden noch einmal **freundlich, was er/sie bestellt hat**, sofern ihr es an der Kasse nicht mithören konntet.
- Ihr seid dafür **verantwortlich**, den **Ausgabebestand** im Blick zu behalten und **frühzeitig** zu **antizipieren**, was benötigt wird.
- Haltet die **Ausgabe stets sauber**. Wann immer die Zeit es zulässt, wischt mit einem sauberen Lappen z.B die Deckel ab, reinigt den Spuckschutz von Innen und Außen mit Glasreiniger, etc.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

- **Eine Kelle, ein Servierlöffel = eine Portion** (ansonsten **3€** für eine **Extra-Beilage**)
- Bei viel Trubel, die **Deckel der Beilagen zur Seite** legen; bei den **Knödeln nur** den **kleinen Deckel abnehmen**, sie werden **schnell kalt**
- Die Beilagen immer mit der Schöpfkelle **von tief unten servieren**, dort ist das Essen am wärmsten
- Wenn die **Deckel ab** sind, tritt viel Wasserdampf aus. Zwischendurch nachsehen, ob **noch genug Wasser** in den Bain Maries ist -> **ansonsten Wasser nachfüllen**

Position Zubereitung

ERWARTUNGSHALTUNG

In der Zuständigkeit der Position liegen folgende Aufgaben:

- Knödel rollen
- Ofen bestücken
- Ofen entleeren
- Butter zubereiten
- Für Sauberkeit sorgen
- Das Team mit Tee versorgen

KNÖDEL ROLLEN

- Knödel werden mit **Hygienehandschuhen** gerollt. Ihr könnt euch **mit den Handschuhen** die **Hände waschen** und diese auch **desinfizieren**. Es ist nicht nötig jedes Mal neue Handschuhe zu nehmen, wenn man das Knödelrollen unterbricht.
- Knödel zu rollen ist eine der wichtigsten Aufgaben am Tag. Ziel ist es **jeden Tag so viele Knödel wie möglich** zu rollen, damit das Team jederzeit gut vorbereitet ist. Sofern der Betrieb es zulässt, rollt also immer eine Person Knödel.
- Sind alle Bleche voll, wird in gespülte **Knödelkisten gerollt**.
- Die Kisten werden mit einem abwaschbaren Folienstift **beschriftet "Sorte gerollt"**
- Knödeln ist keine Entspannungsübung. Einen Knödel zu rollen dauert **maximal 15 Sekunden**
- Bitte verteilt den Knödelteig nicht überall im Stand, sondern **rollt über dem Tresen**. Der Teig klebt extrem und ist schwer wieder zu entfernen

TOP TIPP

- Topfenknödel kann man gut mit einem Löffel portionieren, da der Teig dolle klebt

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

OFEN BESTÜCKEN

- wie der Ofen bestückt wird, findet ihr unter [Knödel & Beilagen zubereiten](#)

OFEN ENTLEEREN

- **ACHTUNG: Beutel können platzen**

- wenn ihr Beilagen aus dem Ofen holt, so tut den heißen Beutel direkt in einen Leeren GN-Behälter.
- Aus dem GN-Behälter heraus schneidet ihr den Beutel auf und füllt die Beilagen in die Ausgabe um

BUTTER ZUBEREITEN

- wie die Butter richtig zubereitet wird, findet ihr unter [**Braune Butter zubereiten**](#)

Position Spülen (und Pfandstelle)

ERWARTUNGSHALTUNG

- **Es dürfen keine Speisereste in die Spülmaschine gelangen, weshalb alles vorgespült werden muss**
- In dieser Position soll zusätzlich immer auf Sauberkeit im Stand und auch außerhalb davon Acht gegeben werden
- Auch die Pfandrücknahme kann durch die Spülposition aktiv unterstützt werden, wenn es sehr voll ist
- Besteck muss abgetrocknet werden, wenn es aus der Spülmaschine kommt

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

VORBEHANDLUNG GESCHIRR

- Schalen mit dem **Teigschaber ausschaben**, erst dann in die Spülmaschine stellen (auch bei Saucen!)
- **Besteck** in der Besteckschale **einweichen** (diese nur mit Wasser befüllen, **KEIN** Spülmittel)
- **Bleche & GN Behälter** mit dem **Stahlschwamm** vorbehandeln

KNÖDELKISTEN HANDLING

- Alle **leeren Knödelkisten** in der Spüle **vorspülen**, anschließend in der **Geschirrspülmaschine reinigen** (bitte alle Aufkleber entfernen)-> dann können sie wieder **zum Vorknödeln** verwendet werden.
- Wenn sie nicht weiter benötigt werden **gespült stapeln**