VERKAUFSGESPRÄCH: KUCHEN UND KLEINGEBÄCK 1/6

Das Thema Verkaufsgespräche wird euch auch bei eurer Zwischenprüfung und bei der Abschlussprüfung begleiten. Und wir zeigen euch heute mal so die schwierigsten oder vielleicht auch die wichtigsten Fragen, die dir möglicherweise während deines Verkaufsgespräches in deiner Prüfung begegnen werden. Also legen wir los.

Azubi: Hallo!

Prüfer: Hallo!

Azubi: Was darf es denn Schönes sein.

Prüfer: Ich muss heute Kuchen im Büro ausgeben für meine Kollegen und bräuchte so ein paar Teilchen. Jetzt bin ich aber tatsächlich ein bisschen überfragt, was ich da am besten nehmen kann.

Azubi: Gibt es denn irgendwelche Allergien bei den Kollegen von Ihnen?

Prüfer: Ich glaube, eine ist allergisch auf Nuss, hat sie mir gesagt. Und die andere, ich weiß gar nicht genau, was das ist, hat eine Glutenintoleranz.

Azubi: Eine Glutenintoleranz. Glutenintoleranz ist immer ein bisschen schwieriger. Habe ich leider heute keine Produkte bei uns hier, muss ich Ihnen auch wirklich so sagen. Bei Thema Nuss würde der Erdbeerkuchen rausfallen und hier oben unser Nussplunder, den würde ich dann Ihnen lieber „Safety First“ nicht empfehlen, auch wenn die sich vielleicht auf Ihrem Kuchentablett im Büro dann berühren würden, die anderen Produkte, dann ist das Risiko zu hoch, dass denn Ihr Kollege oder Ihre Kollegin einen allergischen Schock erleidet.

Prüfer: Oh nee, das wollen wir auf gar keinen Fall. Jetzt haben Sie tatsächlich so viele Gebäcke hier liegen, die ich gar nicht kenne. Das tut mir leid, ich brauche ein bisschen Beratung von Ihnen. Diese Ringe hier vorne, die habe ich tatsächlich noch nie gesehen. Können Sie mir mal sagen, was das ist und was für eine Masse das ist?

Azubi: Das sind Spritzkuchen und diese Spritzkuchen sind aus einer Brandmasse. Vielleicht kennen Sie ja Eclair. Eclair sind meistens mit einer Vanille-Kochcreme oder einer Vanille-Kaltcreme gefüllt. Das ist auch eine Brandmasse und diese Spritzkuchen sind auch aus einer Brandmasse und Sie gehören aber, merkt euch das, zu dem Siedegebäck. Ja, also Thema Spritzkuchen ist ein Siedegebäck aus einer Brandmasse und die anderen Produkte – falls der Prüfer euch fragt „Was kennst du denn noch für Brandmasseprodukte?“ – Windbeutel, Eclair, Spritzkuchen, auch Kirschringe können dazugehören. Das sind alles wunderbare Produkte aus Brandmasse. Ja, wollen Sie davon zwei Stück mitnehmen von den Spritzkuchen?

Prüfer: Ich würde tatsächlich einen gerne mitnehmen. Ich glaube, ich werde die im Büro später alle halbieren, sodass jeder mal ein bisschen sich durchprobieren kann.

MIT FREUNDLICHER UNTERSTÜTZUNG DER FÖRDERER
DER NACHWUCHSKAMPAGNE DES DEUTSCHEN BÄCKERHANDWERKS

Azubi: Sehr gerne. Möchten Sie eventuell auch noch einen Pfannkuchen mitnehmen? Ein Pfannkuchen ist ein leichter Hefefeinteig. Da haben Sie ein bisschen Puderzucker oben drüber und das macht sich auch immer im Büro ganz nett. Kann man auch als kleines Häppchen mal durchschneiden und es ist halt ein leichter Hefefeinteig und da ist halt sehr wenig Fett drin und daher auch nicht so fettig das Gebäck.

Prüfer: Das wundert mich jetzt aber. Wir haben tatsächlich überwiegend Frauen bei uns und Sie kennen das ja sicher „Frauen – Diät“ immer ein Thema. Aber Berliner werden doch im Fett gebacken. Wie kann das sein, dass die nicht so viel Fett enthalten?

Azubi: Also, der Berliner ist ein leichter Hefefeinteig, hat halt die geringste Menge an Fett, wird zwar im Siedegebäck ausgebacken, aber zieht sich mit Fett nicht voll, denn man nennt es ja auch gebadet oder gebacken in diesem Siedefett. Und wenn das Fett – wichtig – nicht alt ist und der Pfannkuchen auch nicht zu lange in dem Siedegebäck gebacken wird, dann zieht der sich auch nicht so voll. Qualitätsmerkmal eines Pfannkuchens ist immer dieser Ring hier vorne. Der Pfannkuchen wird erst in dem Siedegebäck kurz ausgebacken, dann haben sie hier unten diese Bräunung, dann wird er umgedreht und dann bräunen sich hier oben das auch dementsprechend. Wenn der es jetzt noch mehr Fett in dem Teig drin wäre, dann wäre der Teig zu schwer und der Pfannkuchen würde in dem Siedegebäck untergehen. Dadurch hätten wir nicht dieses Qualitätsmerkmal von diesem Ring in dem Produkt.

Prüfer: Super, nehme mich mit dazu. Jetzt sehe ich, Sie haben Schweineohren.

Azubi: Ja.

Prüfer: Ich habe mich immer schon mal gefragt, wie diese tolle Optik zustande kommt. Und ich finde, die haben ja so einen ganz besonderen Geschmack und habe mich immer gefragt, was ist das bloß für ein Teig?

Azubi: Bei dem Schweineohr ist es so, dass es ein Blätterteiggebäck ist. Dieses Gebäck ist ein tourierter Teig mit einer Ziehfettplatte innen drin und wir haben bei dem Blätterteig eine physikalische Lockerung. Wichtig für dich zu merken: Physikalische Lockerung bei dem Blätterteig. Und es gibt Produkte, zum Beispiel das Schweineohr, du kannst auch Pasteten empfehlen, hier vorne hätten wir noch eine Seezunge. Das sind die typischen Blätterteiggebäcke, die du in der Bäckerei findest. Sie hätten gerne ein Blätterteiggebäck, und zwar unser Schweineohr.

Prüfer: Ich habe tatsächlich noch eine Frage dazu. Sie haben mich ein bisschen neugierig gemacht. Und zwar sagten Sie physikalische Lockerung. Gibt es da auch noch andere Lockerungsarten?

MIT FREUNDLICHER UNTERSTÜTZUNG DER FÖRDERER
DER NACHWUCHSKAMPAGNE DES DEUTSCHEN BÄCKERHANDWERKS

VERKAUFSGESPRÄCH: KUCHEN UND KLEINGEBÄCK 3/6

Azubi: Wir haben unter anderem auch die biologische, die chemische und die physikalische Lockerung. Diese Lockerungsarten werden wir dir aber erklären in anderen Videos. Also klick dich einfach weiter durch.

Prüfer: Dann habe ich gesehen, Sie haben hier total tolle Gebäcke. Die lachen mich unheimlich an. Können Sie mir wohl sagen, was das hier vorne ist?

Azubi: Das hier ist ein Dauer-Gebäck und zwar sind das Ochsen-Augen. Ochsen-Augen ist ein Mürbeteig mit einer Makronenmasse drauf und mit Konfitüreklecks in der Mitte. Beim Mürbeteig – ist ja ein Dauergebäck-Artikel – da möchte ich euch gerne mal einen kleinen Merksatz erzählen. Und da merkst du dir bitte folgenden Satz: „zum feinen Mürbeteig“ ist nämlich 1, 2, 3-Mürbeteig. Dieses „zum feinen Mürbeteig“ besteht das „zum“ da steht das Z für Zucker, „feinen“ das F steht für Fett und „Mürbeteig“ das M steht für Mehl. Und wenn du das zusammennimmst und 1, 2, 3, dann hast du 1 Teil Zucker, 2 Teile Fett und 3 Teile Mehl. Und das ist ganz einfach die Zutaten für den Mürbeteig.

Prüfer: Ich koste Ihre Zeit heute komplett aus und ich habe neulich eine Reportage gesehen. Und irgendwie ging es Da um Marzipan und Persipan und mir war überhaupt gar nicht klar, wovon die sprechen. Und ich sehe gerade irgendwie, dass hier auch Persipan-Schleifen liegen und hier vorne haben Sie Marzipan-Hörnchen und das hat mich einfach total verwirrt. Können Sie mir das einfach mal erklären?

Azubi: Na selbstverständlich kann ich Ihnen das erklären. Ganz wichtig, Marzipan haben wir hier unten in unseren schönen Marzipan-Croissants drin und hier oben in unseren Nussplunderschleifen, dort haben wir Persipan enthalten. Der Unterschied ist eigentlich ganz einfach. Persipan besteht aus Aprikosenkernen und Zucker und bei unseren Marzipan-Croissants besteht das Marzipan aus Mandeln. Mandeln sind hochwertiger. Das bedeutet, wir können Persipan viel günstiger herstellen. Deshalb wird Persipan häufig auch für Produkte verwendet. Wichtig ist für euch, dass ihr nicht in ein Produkt, wo Persipan drin ist, Marzipan ranschreibt. Denn das ist eine Täuschung von Kunden. Und für die Prüfung ist es wichtig, dass ihr wisst, dass Marzipan aus Mandeln hergestellt ist und Persipan aus Aprikosenkernen. Ich möchte gleich noch was dazusagen, denn es wird auch häufig verwechselt. Kuvertüre und kakaohaltige Fettglasur. Diese beiden nehme ich gerne in Kombination und erkläre euch das. Kuvertüre ist sehr hochwertig und besteht aus der Kakaobohne und der Kakaobutter, also ein hochwertiges Produkt. Die kakaohaltige Fettglasur besteht aus der Kakaobohne, aber aus anderen pflanzlichen Fetten, die noch mit dabei gegeben werden. Deshalb ist die kakaohaltige Fettglasur minderwertiger als die hochwertige Kuvertüre. Und genauso ist es auch bei Marzipan und Persipan. Also merke dir, Marzipan: aus Mandeln und Persipan: aus Aprikosenkernen und Kuvertüre: Kakaobohne und Kakaobutter und kakaohaltige Fettglasur: Kakaobohne und pflanzliche Fette. Gut, haben wir das auch geklärt. Was kann ich Ihnen noch Schönes anbieten?

MIT FREUNDLICHER UNTERSTÜTZUNG DER FÖRDERER
DER NACHWUCHSKAMPAGNE DES DEUTSCHEN BÄCKERHANDWERKS

VERKAUFSGESPRÄCH: KUCHEN UND KLEINGEBÄCK 4/6

Prüfer: Ich würde dann auf jeden Fall eins von diesen Stückchen nehmen. Sie haben ja gesagt, dass mit Nuss wäre nicht so sinnvoll aufgrund meiner Kollegin. Ich sehe gerade, Sie haben hier oben Muffins liegen und jetzt sehe ich das Preisschild und ein bisschen verwirrt. Da steht drauf, das sind Muffins mit Marmelade. Ich kenne immer nur Konfitüre, wo ist denn da der Unterschied?

Azubi: In unseren Muffins ist ausschließlich Orangemarmelade enthalten. Und der Unterschied zwischen Marmelade und Konfitüre ist, dass Marmelade aus Zitrusfrüchten besteht zum Beispiel Orangen oder Zitronen. Und Konfitüre, das ist zum Beispiel Erdbeerkonfitüre, Kirschkonfitüre, Blaubeerkonfitüre, das sind die Beispiele für Konfitürearten. Du wirst vergeblich suchen in dem Supermarkt nach einer Erdbeermarmelade. Das wirst du nicht finden. Wenn du eine findest, schreib es uns in den Infotexten und schick uns unbedingt ein Foto, denn die gibt es nicht. Merke dir, Marmelade besteht ausschließlich aus Zitrusfrüchten und Konfitüre kann dann halt alles andere sein, was keine Zitrusfrucht ist.

Prüfer: Ich habe gesehen, Sie haben hier vorne Butterkuchen liegen. Ich war immer ein bisschen verwirrt, weil Butter an für sich esse ich tatsächlich nicht so gerne. Enthält der denn viel Butter?

Azubi: Also, das ist unser wunderschöner Butterkuchen und unser Butterkuchen muss mindestens 30% Butter enthalten. Aber auch rein Butter. Keine Margarine, keine anderen Fette, sondern Butter.

Prüfer: Okay, cool. Kann ich davon auch die Hälfte bekommen?

Azubi: Von unserem Stück Butterkuchen?

Prüfer: Ja.

Azubi: Das isst sich ganz schnell weg. Ich denke das eine Stück werden Sie schaffen.

Prüfer: Okay. Ne ich bin noch unsicher. Ich überlege nochmal weiter. Jetzt sehe ich gerade, Sie haben hier vorne Apfelkuchen. Was sind denn das für Streusel obendrauf?

Azubi: Das sind auch Butterstreusel, die wir da obendrauf gemacht haben, mit Zucker und Butter und hier unten drunter finden Sie einen mittelschweren Hefefeinteig.

Prüfer: Wie ist der denn gelockert?

Azubi: Der mittelschwere Hefefeinteig hat auch Hefe drin und dadurch haben wir bei diesem Teig eine biologische Lockerung.

Prüfer: Na gut.

Azubi: Möchten Sie davon ein Stück mitnehmen?

Prüfer: Davon nehme ich auch ein Stück mit.

MIT FREUNDLICHER UNTERSTÜTZUNG DER FÖRDERER
DER NACHWUCHSKAMPAGNE DES DEUTSCHEN BÄCKERHANDWERKS

VERKAUFSGESPRÄCH: KUCHEN UND KLEINGEBÄCK 5/6

Azubi: Sie müssen nur bitte aufpassen, weil Sie mir erklärt haben, dass Sie eine Kollegin haben, die eine Nussallergie hat. Dieser Kuchen ist jetzt in Verbindung mit dem Erdbeerkuchen. Es können halt Spuren von Nüssen mit enthalten sein. Ist das okay?

Prüfer: Den können Sie mir ja sicherlich auch extra packen.

Azubi: Den kann ich Ihnen auch extra packen. Du hast gerade gesehen, wie ich hinter dem Tresen einfach mal so geniest habe. Das kann auf dir passieren, das ist nicht weiter wild. Aber ich habe dir gezeigt, wie es nicht geht und zwar habe ich in meiner Hand geniest. Das ist ein Reflex. Bitte gewöhne dir an, in die Armbeuge zu niesen. Aber ich finde es immer viel, viel besser, wenn du dann zu dem Kunden sagst, „Hey, das tut mir leid. Ich habe gerade geniest, ich würde mir gerne die Hände waschen." Das ist einfach superwichtig. Wenn du in die Armbeuge genießt oder in die Hand, geh dir schnell die Hände waschen. Die 3 Sekunden hat der Kunde und da wartet er gerne, weil der nicht möchte, dass du mit dieser Hand oder der Armbeuge dann noch weiterverkaufst. Du hast gemerkt, dass ich das ganze Verkaufsgespräch Lang an die Allergie vom Anfang gedacht habe, die mir der Kunde gesagt hat. Das ist superwichtig, dass du das nicht während des Verkaufsgesprächs vergisst und noch mal darauf hinweist, wie zum Beispiel mit der Erdbeerschnitte, dass halt auch Spuren davon enthalten sein können. Darf es dann noch etwas sein bei Ihnen?

Prüfer: Ich glaube, ich habe dann auf jeden Fall genug für meine Kollegen und das wäre es dann heute für mich.

Azubi: Vielen Dank. Ich könnte Ihnen auch noch ein bisschen Brot und Brötchen anbieten.

Prüfer: Dafür komme ich nachher nach Feierabend nochmal wieder und nehme das dann nachher mit, wenn ich mehr Zeit habe.

Azubi: Okay, vielen Dank. Jetzt kommen wir zu dem Bezahlvorgang. Wichtig ist, dass du alle Produkte, die der Kunde gekauft hat, in deiner Kasse natürlich eingegeben hast oder auch in der Prüfung handschriftlich. Wichtig ist dabei, Kopfrechnung in den Prüfungen, da du die Beträge alle zusammenrechnen musst. Am Ende sagst du dem Kunden dann den Preis. Das wäre dann 19,37 Euro, bitte. Dann gibt er dir das Geld, du nimmst das Geld entgegen und wichtig immer – worauf die Prüfer achten – lass das Geld bitte auf dem Tresen liegen, bevor du die Kassenschublade öffnest und das Geld rauszählst und dem Kunden das Geld gibst. Denn es kann immer passieren, dass wenn du das Geld vorher in die Kassenschublade legst, dass du nicht mehr weißt, was der Kunde dir am Ende gegeben hat. Und so ein Prüfer verwirrt auch mal ganz gerne am Ende. Hier haben sie ihr Rückgeld von 33 Cent. Sie hatten mir 20 Euro gegeben.

Prüfer: Vielen Dank.

Azubi: Danke schön und ich wünsche Ihnen einen wundervollen Tag. Viel Spaß mit dem Kuchen.

MIT FREUNDLICHER UNTERSTÜTZUNG DER FÖRDERER
DER NACHWUCHSKAMPAGNE DES DEUTSCHEN BÄCKERHANDWERKS

VERKAUFSGESPRÄCH: KUCHEN UND KLEINGEBÄCK 6/6

Prüfer: Danke schön.

Azubi: Bitte schön.

Wie du festgestellt hast, habe ich die ganze Zeit während des Verkaufsgespräches darauf geachtet, auf die Allergien, die sie mir vorher genannt hatte. Die Kundin hatte eine Kollegin, die eine Nussallergie hat. Wichtig ist, dass du das nie vergisst, während des gesamten Verkaufsgespräches. Und zum Abschluss möchte ich dir noch mal sagen, habe keine Angst vor dem Verkaufsgespräch. Lerne, übe, lerne die theoretischen Inhalte und dann kannst du das gut schaffen.

MIT FREUNDLICHER UNTERSTÜTZUNG DER FÖRDERER
DER NACHWUCHSKAMPAGNE DES DEUTSCHEN BÄCKERHANDWERKS