

## Die FREYA als Ausbildungsbetrieb – Bericht eines Praktikanten:

### Begründung für die Wahl des Praktikumsplatzes

Bereits durch den Differenzierungskurs "WISO" an unserer Schule war mein Interesse an einer kaufmännischen Tätigkeit geweckt. So fiel die Wahl auf die mittelständische Reformhauskette FREYA mit Sitz in Frankfurt am Main. Es handelt sich dabei um ein inhabergeführtes Reformhaus, das 1910 eröffnet wurde und sich seitdem in dritter Generation im Familienbesitz befindet.

Es war schon lange mein Wunsch, Einblicke in Warenwirtschaft, Logistik und Marketingstrategien zu erhalten und neue Erfahrungen zu sammeln. Doch da man in einem Reformhaus nicht nur mit Zahlen und Statistiken sondern auch mit Lebensmitteln, gesunder Ernährung und natürlich Menschen zu tun hat, die auf gesunde Lebensführung Wert legen, war es für mich der perfekte Praktikumsplatz.

### Informationen zum Arbeitsplatz/Betrieb

Das erste Reformhaus mit dem Namen "FREYA" wurde vor über 100 Jahren gegründet. Im Laufe der Zeit ist das Unternehmen im Rahmen der Expansion durch verstärkte Nachfrage zu gesunder Lebensführung (BIO-Qualität ist in aller Munde) stetig gewachsen. Mittlerweile gibt es 13 Filialen im Rhein-Main-Gebiet in denen über 70 Mitarbeiter und Auszubildende arbeiten.

An der Spitze des Unternehmens steht der Geschäftsführer Herr Roland Fiedler. Unterstützt wird er von Frau Gabriele Schnorrenberg, die unter anderem für meine Praktikumsbelange zuständig war. In der Zentrale finden sich Kaufmänner/-frauen im Einzelhandel, Buchhaltung, Fachkräfte für Lagerlogistik. Alle diese Berufe werden auch ausgebildet. In den Filialen finden sich zusätzlich noch Reformhaus-Fachverkäufer/innen und Gesundheitsberater/innen.

Die Philosophie aller Reformhäuser zielt ab auf gesundheitliches Denken, Respekt vor der Natur, verantwortungsvollen Umgang mit den Rohstoffen auf unserer Erde und eine faire Zusammenarbeit mit kleineren Manufakturen und Herstellern. Außerdem werden alle Reformhaus-Produkte einem strengen System der Qualitätsrichtlinien, Kontrollen und Analysen unterzogen, um eine korrekte biologische Herkunft zu garantieren. Hierauf verlassen sich die Kunden.

Darüber hinaus gibt es noch viele weitere Richtlinien, an die sich ein Reformhaus halten muss. Beim Umgang mit offenen Lebensmitteln (Sauerkrautabfüllung) müssen die Mitarbeiter eine Belehrung gemäß §43 Abs.1 Nr.1 Infektionsschutzgesetz (IFSG) vorweisen.

Auch für die Abgabe von freiverkäuflichen Arzneimitteln ist ein Sachkundenachweis der IHK notwendig. Weiterhin dürfen ausschließlich natürliche Fette und Öle verwendet werden, Fettstoffe wie Paraffine, Vaseline und Silikonöle sind in Kosmetikabteilungen von Reformhäusern strengstens verboten.

Außerdem gibt es unterschiedliche Qualitätssicherungen u.a. das "Neuform"-Siegel. Dafür dürfen nur ausgewählte Rohstoffe ohne künstliche Zusätze und chemisch synthetisierte

Konservierungsmittel aus ethisch einwandfreier Herkunft verkauft werden. Diese Qualität zu bieten erfordert hohen Einsatz und kann auch nur über eine sorgsame Preisgestaltung an den Markt gebracht werden. Die Branche ist hart umkämpft und viele Bio-Discounter wollen sich etablieren. Der Wettbewerb hat sich in den letzten 10 Jahren exponentiell gesteigert.

Technologisierung spiegelt sich auch in dieser Branche auf dem Arbeitsplatz wider. Wurde früher noch alles per Hand gezählt und gelistet (von der Preisauszeichnung bis zur Inventur) ist der Computer heutzutage unabdinglich geworden. Die gesamte Warenwirtschaft wird elektronisch verarbeitet. Ware wird so beim Lieferanten bestellt, digital in der entsprechenden Filiale eingebucht und gespeichert. Das gesamte Lager kann man in einer digitalen Datenbank überblicken. Außerdem verfügt jede Filiale über mehrere vernetzte Computerkassen, Faxgeräte und Drucker um eine nahezu perfekte Kommunikation zwischen den Filialen zu gewährleisten.

Damit das Arbeiten in den Filialen reibungslos abläuft wird im Team gehandelt. Nur indem man zusammenarbeitet und sich gegenseitig ergänzt und hilft kann man das gemeinsame Ziel, ein solides wirtschaftliches Fortbestehen des Unternehmens, erreichen. Unter allen Mitarbeitern herrscht ein sehr gutes Arbeitsklima, was ein stressfreies Arbeiten in positiver Atmosphäre auch bei großem Arbeitsanfall sehr erleichtert.

Entschließt sich ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin Teilzeit zu arbeiten, ist dies kein Problem. Durch eine vertraglich gesicherte Vereinbarung können Arbeitnehmer regelmäßig kürzer arbeiten, als vergleichbare Vollzeitmitarbeiter.

## Ausführliche Beschreibung von drei interessanten Arbeitsvorgängen, Situationen oder Erfahrungen

In den ersten drei Tagen durfte ich in einer der dreizehn Filialen arbeiten. Die Filiale liegt an einer großen Ausfallstraße und ist dementsprechend von Kunden sehr gut besucht. Die Arbeit als Verkaufsschicht begann um 11 Uhr und endete um 17 Uhr.

Nach einer ca. 10-minütigen Fahrt mit dem Fahrrad erreichte ich das Geschäft pünktlich um 11 Uhr und wurde mit der Filialleiterin Frau Mathes und einer weiteren Auszubildenden bekannt gemacht. Außerdem wurde mir Arbeitskleidung mit dem Firmenlogo überreicht. Nach der Begrüßung konnte ich das Geschäft und die Regale mit der Warenverteilung und dem Sortiment im Überblick kennenlernen. Mir wurde erklärt, dass das Präsentieren der Ware einen großen Einfluss auf das Kaufverhalten der Kunden hat.

Bei hochsommerlichen Temperaturen wurde eine Aktion für BIO-Limonade durchgeführt. Die Flaschen wurden so platziert, dass die Kunden stets erkannten, um welches Produkt es sich handelt. Um noch mehr Aufmerksamkeit auf das Produkt zu lenken wurden die Aktionspreise speziell mit roten Schildern ausgezeichnet. Die Kunden werden von dem Produkt angezogen was die Wahrscheinlichkeit eines Kaufes erhöht. Außerdem konnten mehrere Geschmackssorten von den Kunden probiert werden um die Kaufentscheidung positiv zu beeinflussen.

Am zweiten Tag in dieser Filiale gab es eine Verkostung von vegetarischen Hackbällchen und Frikadellen in der fußläufigen Einkaufszone. Nach kurzer Instruktion bediente ich die Pfanne alleine und bot den Passanten Kostproben an. Diese menschnahe Arbeit hat mir sehr viel Spaß gemacht. Nach der Verkostung wurde mir versichert, es seien noch nie so

viele Produkte verkauft worden. Durch den Computer können solche Statistiken abgerufen werden. Darüber hinaus wurde mir das Kassensystem näher gebracht, so dass ich schon nach kurzer Zeit selbst kassieren durfte.

Am letzten Tag in dieser Filiale durfte ich die Lieferscheine der Warenlieferung abgleichen und überprüfen ob alle Mengen und Preise so korrekt geliefert wurden. Der Lieferant war ein Großhändler der Reformhauskette. Nachdem ich die Lieferscheine abgeglichen und unterschrieben hatte, wurden sie an die Zentrale gefaxt wo sie eingehftet und gelagert werden. Die neue Ware musste dann einsortiert werden und Überschüsse finden ihren Platz im Lager. Besonderes Augenmerk muss dabei auf die Kühlware gerichtet werden. Je nach Länge des Verfallsdatums muss neue Ware nach hinten sortiert werden, damit eine längere Haltbarkeit gewährleistet werden kann.

Nach drei Tagen verbrachte ich dann Donnerstag und Freitag mit dem Fahrer in der Verteilung. Die Ware wird aus der Zentrale an alle Filialen geliefert. Am Donnerstag wurden alle Filialen (auch in Wiesbaden und Bad Kreuznach) beliefert. Nach einer halbstündigen Fahrt erreichten wir die ersten Filialen und luden die entsprechende Ware ab. Den großen Umschlagsplatz in Bad Kreuznach fand ich sehr spannend. Dort befand sich sogar ein Getreide- und Teelager in dem die hauseigenen Produkte wie Müsli, Gewürze und eben Tee gemischt, gewogen und verpackt werden. Am Freitag wird Kühlware (MOPRO-Molkereiprodukte) und Obst & Gemüse geliefert, jedoch nur an die Filialen in Frankfurt, da durch die lange Fahrt nach Bad Kreuznach die Kühlkette unterbrochen und die Ware verderben würde.

Darüber hinaus wird auch Ware an einzelne Kunden ausgefahren. Diese Dienstleistung ist in Frankfurt exklusiv. Diesen sehr individuellen Kontakt mit Menschen herzustellen war für mich neu und sehr interessant.

Die Tatsache, dass ich im Rahmen der Praktikumszeit alle Filialen des Unternehmens kennenlernen durfte hat mich sehr gefreut.

Die folgende Woche verbrachte ich in der Zentrale zunächst im Bereich "Einkauf". Ich habe gelernt wie Ware bestellt wird und durfte bereits das Warenwirtschaftssystem auf dem Computer bedienen. Das Computerprogramm wurde eigens für das Reformhaus FREYA in Zusammenarbeit mit professionellen Informatikern programmiert. Ich habe z.B. Umbuchungen von Ware der einzelnen Filialen eingebucht d.h. eine Filiale liefert ein Produkt aus dem eigenen Sortiment an eine andere Filiale, um den Lagerbestand zu optimieren, wenn es nicht häufig verkauft wird. Diese Umbuchungen müssen natürlich verzeichnet werden, damit es nicht zu Unstimmigkeiten kommt. Darüber hinaus durfte ich Ware die neu im Sortiment aufgenommen wurde, einbuchen und den entsprechenden Artikel mit Herstellernummer und einer 13-stelligen EAN-Nummer (European Article Number, mit der Produkte gekennzeichnet sind) in die Computerdatenbank einspeisen. Diese Arbeit mit dem Computer hat mir auch viel Spaß bereitet und es hat mich fasziniert wie komplex die Warenwirtschaft ist und welche ökonomischen Kriterien anzuwenden sind.

.....

Der Beruf des Kaufmann/ der Kauffrau im Einzelhandel ist ein anerkannter Ausbildungsberuf nach dem Berufsbildungsgesetz. Für den Kaufmann gilt eine abgeschlossene Schulbildung als Voraussetzung um eine Ausbildung zu beginnen. Trotzdem gibt es einige Soft Skills, die

Einzelhandelskaufmänner/-frauen unbedingt beherrschen müssen. Stressresistenz, da man im späteren Berufsleben häufig mit den Wünschen und Bedürfnissen vieler Kunden zu tun hat, trotzdem muss aber auch darauf geachtet werden immer freundlich und kompetent zu beraten. Der Umgang mit Menschen bleibt in der Ausbildung oder im Beruf nicht aus. Deshalb ist es extrem wichtig eine positive Grundhaltung gegenüber dem Kunden zu wahren.

Die Dauer der Ausbildung zur Einzelhandelskauffrau bzw. zum Einzelhandelskaufmann beträgt normalerweise 3 Jahre und wird nach dem dualen System gleichzeitig in einer Berufsschule und in einem Betrieb durchgeführt, um von vornherein ein produktives Zusammenspiel von Praxis und Theorie zu gewährleisten. Die Woche wird ca. zur Hälfte im Betrieb und in der Berufsschule verbracht. Im ersten Jahr erlernen die angehenden Einzelhandelskaufmänner/Frauen alle elementaren Bereiche der Kundenberatung und des Ein- und Verkaufs. Das zweite Ausbildungsjahr ist durch eine Weiterqualifizierung der gelernten Fähigkeiten gekennzeichnet. Im dritten und letzten Ausbildungsjahr kommt es zu einer Vertiefung und Fortbildung in drei sogenannten Wahlqualifikationseinheiten in denen man sich auf spezielle Bereiche der Warenwirtschaft konzentrieren kann (zum Beispiel "Marketing", "Personal", "IT-Anwendungen", ...). Eine Verkürzung der Ausbildung auf 2,5 Jahre kann durch das Abitur angestrebt werden.

.....

Rückblickend lässt sich sagen, dass sich das Praktikum für mich persönlich sehr gelohnt hat. Ich habe unglaublich viel über Wirtschaft, Marketing aber auch über den direkten Kontakt und Umgang mit Menschen gelernt.

Die Erfahrungen, welche ich in den zwei Wochen gesammelt habe, haben meine Erwartungen übertroffen. Als besonderes Ereignis würde ich die Zeit in der Filiale bezeichnen. Die Arbeit im Team schweißt zusammen und man bildet eine funktionsfähige Einheit. Ich hatte bereits erwartet, dass die Arbeit anstrengend sein wird. Es gibt immer viel zu tun in einem kundenorientierten Unternehmen, aber gerade diese Erfahrung zu machen, hat mich bereichert, da man im späteren Berufsleben auch hart arbeiten muss.

Die Idee eines Reformhauses mit Produkten aus nachhaltigem Anbau und biologisch gesicherter Herkunft, die konsequente Umsetzung eines Fairtrade-Handels und verantwortungsvoller Umgang mit den natürlichen Ressourcen hat mich in meiner Lebensführung berührt und positiv beeinflusst.

Ich bin der Firma FREYA und Herrn Fiedler sehr dankbar, dass ich das Praktikum in dem Betrieb ableisten durfte. Die Aufnahme der Kollegen war herzlich, die Arbeit vielfältig und interessant. Ich könnte mir durchaus eine Ausbildung bei FREYA vorstellen, auch ein duales Studium käme für mich in Frage. In weiteren Praktika möchte ich gerne noch mehr Erfahrungen sammeln, um die Entscheidung einer Berufswahl zu vereinfachen.