

Zertifizierung im Einzelhandel

# Geprüfte Einkaufsqualität

Von Beatrix Körner

*Eine Zertifizierung sorgt für betriebswirtschaftlichen Nutzen. Das sagte sich auch der REWE-Konzern. Gemeinsam mit TÜV Rheinland hat der Lebensmittelretailer ein Qualitätslabel entwickelt, zugeschnitten auf die Bedürfnisse des Unternehmens und unter Wahrung sämtlicher gesetzlicher Auflagen und branchenbezogener Qualitätsstandards.*

Die Handelsgruppe REWE zählt mit einem Umsatz allein in Deutschland von rund 30 Milliarden Euro und mit weltweit über 11'000 Märkten zu den grössten Retailern im Lebensmittelbereich. Anfang 2000 entschied sich der Konzern, einen vom TÜV Rheinland zertifizierten Gesamtqualitätscheck der einzelnen Märkte mit abschliessendem Audit für die einzelnen Häuser umzusetzen.

Den REWE-Supermärkten mit Verkaufsflächen zwischen 800 und 1500 Quadratmetern ging es vor allem um ihre Marktpositionierung als Qualitätsführer. Basis ist ein für die Verbraucher transparentes Qualitätsprogramm. Aus diesem Anspruch heraus wurde gemeinsam mit TÜV Rheinland das Zertifikat «Geprüfte Einkaufsqualität» entwickelt, das die von REWE selbst benannten Stan-

dards verlässlich und dauerhaft bestätigt.

## Marktpositionierung über zertifizierte Qualität

Die konkreten Ziele, die REWE mit dem Zertifikat anstrebte, waren hohe Kundenzufriedenheit, die Wahrnehmung des günstigen Preis-Leistungs-Verhältnisses durch die Kunden, Umsatz- und Ertragssteigerung sowie die Sicherung von Marktanteilen. Um die Ziele zu erreichen, müssen viele einzelne Faktoren – Frische, Auswahl und Präsentation der Ware, Service und Freundlichkeit oder beispielsweise Sauberkeit – stimmen. Diese hat der Konzern in einem Anforderungskatalog mit Zuschnitt auf den Lebensmittel-einzelhandel festgeschrieben. Die daraus abgeleiteten detaillierten Qualitätsstandards wurden gemeinsam mit TÜV Rheinland erarbeitet.

Das Zertifikat für die Einkaufsqualität erhalten nur Märkte, die nachweislich die

hohen Anforderungen Tag für Tag gewährleisten können. Dafür werden gut strukturierte Arbeitsabläufe und eindeutige Vorgaben definiert, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend sensibilisiert und geschult. Die Audits überprüfen, ob das aufgebaute Managementsystem die Zielerreichung tatsächlich sicherstellt, was gegebenenfalls mit dem Label bestätigt wird.

Die Zertifizierung «Geprüfte Einkaufsqualität» bezieht sich auf den Lebensmittelmarkt, seine Organisation, Hygiene und die Serviceleistungen. Sie macht dagegen keine Aussage zu den einzelnen Produkten, die im jeweiligen Supermarkt angeboten werden.

## Hoher Nutzen

Die Qualitätssiegel des TÜV Rheinland hätten für die geprüften Unternehmen immer zweierlei Nutzen, erläutert Dr. Volker Wessling, der beim TÜV Rheinland den Bereich Retail Services leitet. Der erste sei die Botschaft des Unternehmens an seine Kunden, einen Standard zu erfüllen, womit sich das Unternehmen oft auch ein Alleinstellungsmerkmal im Marktumfeld schaffte. Der zweite, unternehmensinterne Nutzen liege in der systematischen Auseinander-

## Interne Prozesse auf dem Prüfstand

setzung mit den Anforderungen des erarbeiteten Standards, in diesem Fall der «TÜV Rheinland-geprüften Einkaufsqualität, Ware, Service, Markt». Volker Wessling: «Für Unternehmen eröffnet sich hier die hervorragende Möglichkeit, über ein neutrales Unternehmen interne Prozesse zu messen und deren Einhaltung zertifizieren zu lassen.»



Wenn Frische, Service und Freundlichkeit stimmen ...

Dr. Beatrix Körner, Veilchenstrasse 10,  
D-80689 München, Tel. +49 (0)89 42774 235,  
beatrix.red@web.de

## Motivation durch zeitnahe Auswertung

Der nächste konsequente Schritt lag nach Einführung der geprüften Einkaufsqualität ebenfalls nahe. Denn anfänglich wurden Kriterien und Umsetzung per Hand und auf Papier erfasst. Um die Geschwindigkeit zu erhöhen – anfänglich dauerte es mehrere Wochen, bis ein Marktleiter die Auswertung für sich in die Hände bekam –, suchte TÜV Rheinland eine Lösung mit einem kompetenten Partner, um den Aufwand einerseits zu senken und die Geschwindigkeit für das notwendige Feedback zu erhöhen. Je schneller der Datenaustausch läuft, desto schneller können Schwachstellen beseitigt werden.

Daher suchte TÜV Rheinland nach einer Lösung, mit der sich der Aufwand für die Qualitätskontrollen reduzieren lässt und die Auswertungen zeitnah zur Verfügung stehen. Er fand sie im elektronischen Qualitätssicherungssystem e-QSS der Steingadener Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH. e-QSS erfüllt die genannten beiden zentralen Anforderungen. Zudem kann der Prüfer für das Tool ohne weitere Bearbeitung die Excel-Listen nutzen, in denen die Leistungsanforderungen für die Qualitätsprüfung und die Zertifizierung zusammengestellt sind.

e-QSS bietet die Möglichkeit, Unternehmenschecklisten in einem Arbeitsgang auszufüllen und elektronisch zu erfassen. Die Checklistenangabe erfolgt am Ort des Geschehens über den handtellergrößen PDA, auf dem das Leistungsverzeichnis installiert ist. Der Abgleich zwischen PDA und Rechner geschieht automatisch, damit schnell und fehlerfrei. Die automatisierte Auswertung mit gleichzeitiger Ergebnisdarstellung



Zeitnah am Ort des Geschehens

bringt viele Vorteile. «Vor allem kann sich der Anwender voll auf die Ableitung von Massnahmen auf Grund der Ergebnisse konzentrieren. Der Blick wird auf das Wesentliche im Projekt gelenkt: die Entwicklung und Umsetzung korrekativer Massnahmen», so TÜV-Rheinland-Manager Wessling.

### Fazit

Qualitätslabels zusammen mit TÜV Rheinland zu entwickeln,



ergibt in der Regel eine Win-win-Situation für Auftraggeber und Auftragnehmer. Zum einen achtet TÜV Rheinland zuverlässig darauf, dass sämtliche gesetzlichen Auflagen, eventuell konkurrierende Ansprüche oder bereits bestehende Labels berücksichtigt werden. Zum anderen stellt er sicher, dass sehr exakt und in branchenspezifischer Weise definiert wird, für welches Mehr an Qualität und Vorteil



eine Plakette tatsächlich steht. Eine Plakette von TÜV Rheinland beinhaltet daher in jedem Fall Eindeutigkeit und Vollständigkeit und schafft für den Adressaten Transparenz über die Inhalte.

TÜV Rheinland behält bei der Entwicklung eines Zertifikats zusammen mit einem Unternehmen Aufwand und Kosten streng im Auge. Nur bei einem betriebswirtschaftlich vernünftigen Kosten-Nutzen-Verhältnis lohnt sich die Investition in die Entwicklung eines Labels. Wer die Zertifizierung nach innen und aussen aktiv und konsequent zur Imagebildung und als Verkaufsinstrument nutzen will, muss ausserdem die Regularien und Standards über längere Zeiträume hinweg tatsächlich leben und immer wieder beleben, was die Wiederholungsaudits sicherstellen.

Unter diesen Voraussetzungen dokumentiert und kommuniziert ein Unternehmen mit dem Zertifikat seine Leistungskraft und nutzt es auf diese Weise erfolgversprechend, um in einem engen Marktumfeld die Führerschaft in einem Segment zu erlangen, auszubauen und zu behalten.

### REWE-Qualitätsprogramm

Das Programm für den Vertriebsbereich Supermarkt enthält Elemente aus international anerkannten Qualitätsmanagementsystemen wie EFQM und DIN EN ISO 9000 und HACCP. Ergänzt wird es durch spezifische Elemente für den Lebensmitteleinzelhandel, unter Berücksichtigung der besonderen Relevanz für die Qualitätspolitik der REWE-Gruppe. Inzwischen haben sich rund 800 Supermärkte der TÜV-Prüfung unterzogen. Folgende Kriterien sind Bestandteil der Zertifizierung (Beispiele):

- systematische, schriftliche Planung zur Optimierung der Marktleistungen,
- Service-Elemente wie Behinderten- und Eltern-Kind-Parkplatz, Kindereinkaufswagen oder Meinungsbox,
- Förderung der Mitarbeiter zu mehr Eigenverantwortlichkeit durch Schulungen und regelmässige Mitarbeitergespräche,
- regelmässige Kundenbefragung,
- Sauberkeit (Parkplatz, Markt, Lagerräume, Kühlräume, Aufenthaltsräume der Mitarbeiter usw.),
- Frische und Präsentation der Waren (zum Beispiel Mindesthaltbarkeitsdatum, Zustand von Obst und Gemüse usw.),
- Produktauswahl und Sortimentsverfügbarkeit,
- Organisation des Marktes und
- Hygieneanforderungen, besondere Leistungen wie zum Beispiel Imbiss oder Zustellservice.

**Infos zum Qualitätslabel:** Dr. Volker Wessling, TÜV Rheinland, Am Grauen Stein, D-51105 Köln, Tel. +49 (0)221 806 2456, volker.wessling@de.tuv.com  
**zu e-QSS:** Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH, Krummbachstrasse 4, D-86989 Steingaden, Tel. +49 (0)862 9870-0, www.neumann-neumann.com