

Teigdesigner.de

Michael Keller
Bäckermeister
Ernährungsberater ADB



[BÄCKEREI-/KONDITIONEIREI FACHVERKÄUFERINNEN]

Das freundliche und fachlich geschulte Verkaufspersonal, dass die Kunden zufriedenstellend berät und die Waren fachgerecht verpackt, wird auch in Zukunft das „Aushängeschild“ und Rückgrat jedes Betriebes sein. Gute Fachverkäuferinnen sind für eine Bäckerei absolut essentiell!

1. Weshalb ist ein optimierter Verkaufsablauf notwendig?

Ein optimaler Verkaufsablauf erspart weite und unnötige Wege die ermüden, sowie kostbare Arbeitszeit

2. Unterscheiden Sie Schlagsahne und Kaffeesahne!

Schlagsahne wird durch das Zentrifugieren von Milch gewonnen. Der Mindestfettgehalt beträgt 30 %. Durch das Aufschlagen enthält Schlagsahne eine Volumenzunahme bis zum Dreifachen ihres ursprünglichen Volumens. Da bei der Kaffeesahne das Wasser der Milch entzogen wird enthält sie mindestens 10 % Fett.

3. Weshalb sollte die Verkäuferin zügig bedienen können?

Durch das zügige Bedienen verlässt der Kunde zufrieden das Fachgeschäft, weil der Einkauf nicht zum Stress wird.

4. Unterscheiden Sie Marmelade, Konfitüre und Gelee!

Marmelade ist eine streichfähige Zubereitung nur aus Zitrusfrüchten und Zucker. Sie muss mindestens 20 % Früchte oder Saft von Zitrusfrüchten enthalten.

Konfitüre ist auch eine streichfähige Zubereitung aus einer oder mehreren Fruchtarten und Zucker, sie enthält viele Fruchtanteile. Sie muss min. 60 % Trockenmasse enthalten. Konfitüre wird zum Füllen von Torten, Plunder- und Blätterteigstückchen verwendet. Konfitüre „einfach“ muss mindestens 35 % Früchte beinhalten. Konfitüre „extra“ sogar mindestens 45 %.

Gelees sind Fruchtsäfte, die mit Verdickungsmitteln in einen halbfesten, gallertartigen Zustand versetzt wurden. Gelee „einfach“ beinhaltet mindestens 35 % Fruchtsaft und Gelee „extra“ mindestens 45 % Fruchtsaft.

5. Aus welchem Grund sollten die Verkaufsregale möglichst gefüllt sein?

Gefüllte Regale, Körbe und Verkaufstheken sowie Verkaufsschaufenster regen die Kauflust an.

6. Nennen Sie die Unterschiede zwischen Buttercreme und Sahnecreme!

Buttercreme

Die Bezeichnung Buttercreme darf nur verwendet werden, wenn der Fettanteil ausschließlich aus Butter besteht. Buttercreme wird am häufigsten für Torten und Desserts verwendet. Aus geschmacklichen Gründen und zur besseren Bekömmlichkeit wird der Fettanteil schaumig gerührt. Auf die Gesamtmenge gesehen müssen mindestens 20% Butter enthalten sein.

Sahnecreme

Die Füllung bei Erzeugnissen besteht zu mindestens 20% und weniger 60 % aus Schlagsahne

7. Was sollte beim Präsentieren der Backwaren beachtet werden?

In der Verkaufstheke und im Schaufenster sollen keine halbvollen Tablettts stehen, die Waren müssen zudem ausreichend und schattenfrei beleuchtet sein.

8. Nennen Sie mindestens fünf Merkmale, die eine Konditorei- bzw. Bäckerei als Fachgeschäft auszeichnet!

Im Gegensatz zu vielen anderen Einzelhandelsfachgeschäften werden in Bäckereien und Konditoreien überwiegend Produkte aus eigener Herstellung angeboten. Die Gestaltung des Sortiments, das Angebot an Dienstleistungen und die Qualität des Verkaufspersonals verleihen jedem Fachgeschäft einen eigenen Charakter.

Dem Kunden bietet sich dadurch eine Vielfalt an Einkaufsmöglichkeiten, unter denen sie sich gezielt das Geschäft aussuchen können, das ihren Vorstellungen entspricht. Im Gegensatz zum Supermarkt weist das Fachgeschäft folgende Vorzüge auf:

- Gebäcke werden nach betriebseigener Rezepturen und Verfahren hergestellt
- Handwerkliches Können steht dabei im Vordergrund
- Zusätzliche Dienstleistungen bieten dem Kunden ein Höchstmaß an Bequemlichkeit
- Das Verkaufspersonal gewährleistet eine individuelle Bedienung jedem Kunden, bietet eine fachgerechte Beratung und schafft eine angenehme Kaufatmosphäre
- Die Gebäcke sind immer frisch
- Die Menge kann der Kunde selber bestimmen

9. Was müssen Sie bei Verwendung einer elektronischen Registrierkasse und elektronischen Waage beachten?

Die Anzeige des Leuchtfeldes bei der elektronischen Registrierkasse und bei der elektronischen Waage muss für den Kunden als Kontrolle gut sichtbar sein

10. Unterscheiden Sie leichten, mittelschweren und schweren Hefeteig und nennen Sie je zwei Gebäckbeispiele!

leichter Hefeteig

bis 125 g Fett / 1000 g Mehl

Stütchen, Flechtgebäcke

mittelschwerer Hefeteig

bis 250 g Fett / 1000 g Mehl

Zwieback, Blechkuchen

schwerer Hefeteig

bis 300 g Fett / 1000 g Mehl

Stollen, Rosinenstuten, Mohnstollen

11. Wer ist im Betrieb dafür verantwortlich, dass gesetzliche Unfall- und Hygienevorschriften eingehalten werden?

Der Betriebsinhaber ist verantwortlich für die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften bezüglich der Betriebsräume, der Unfallverhütungsvorschriften und der hygienische Verhältnisse im Betrieb.

12. Bitte nennen Sie die Mindestzugabe von Butter bei der Herstellung von Butterkuchen nach den Leitsätzen für feine Backwaren!

Butterkuchen ist ein Hefekuchen, der im Teig und in der Auflage als Fett nur Butter enthält. Der Butteranteil (Teig einschließlich Auflage) beträgt mindestens 30 kg oder entsprechende Mengen Buttereinfett und/oder Butterfett, bezogen auf 100 kg Getreideerzeugnisse (z.B. Mehl).

13. Ein Gast im Café bestellt ein Stück Torte und möchte dazu nichts trinken. Erläutern Sie bitte die gesetzliche Vorschrift!

Im Café besteht kein Trinkzwang, d.h. Backwaren und andere Speisen können auch ohne Getränke bestellt und verzehrt werden.

14. Nennen Sie die Hygienevorschriften, die die Arbeitsstättenverordnung vorschreibt, bezüglich...

Betriebshygiene:

- Fußböden, Wände und Decken sowie Einrichtungsgegenstände müssen baulich einwandfrei sein und leicht zu reinigen sein
- Betriebliche Räume müssen frei von Ratten, Mäusen und Ungeziefer sein
- Das Aufbewahren von Abfällen ist in den Betriebsräumen untersagt
- Die Bäckerei- und Konditoreierzeugnisse dürfen nicht durch Umwelteinflüsse beeinträchtigt werden
- Die Bäckerei- und Konditoreiwaren sind durch eine Glasscheibe oder mit Folien abzudecken

Personalhygiene:

- Personen mit ansteckenden oder ekelerregenden Krankheiten, insbesondere der Haut, dürfen nicht in der Bäckerei/Konditorei beschäftigt werden
- Beschäftigte in der Bäckerei müssen stets sauber gekleidet sein
- In den Produktionsräumen ist eine Kopfbedeckung zu tragen
- Das sitzen und liegen auf den Arbeitstischen ist untersagt
- Nach jedem Toilettenbesuch sind die Hände gründlich zu reinigen

Hygiene im Umgang mit Bäckerei- und Konditoreierzeugnissen:

- Leicht verderbliche Erzeugnisse sind ausreichend und kühl aufzubewahren
- Unverpackte Waren müssen im Laden so platziert werden, dass sie nicht vom Kunden angehaucht oder angehustet werden können
- Unverpackte Erzeugnisse dürfen nicht zur Selbstbedienung angeboten werden
- Von den Kunden zurückgenommene Waren dürfen nicht wieder in den Verkehr gebracht werden, gilt allerdings nicht für Waren die fest verschlossen und unversehrt sind
- Unverpackte Erzeugnisse dürfen nicht vom Kunden angefasst werden

15. Begründen Sie die im Tagesverlauf (nach Geschäftsverlauf) wechselnde Warenpräsentation!

Die Warenpräsentation muss sich den Gewohnheiten der Kunden bzw. der Menschen, die an dem Schaufenster vorbei gehen, anpassen. So haben mittags beispielsweise oftmals mehr Menschen Appetit auf etwas herzhaftes Nahrungsmittel, als das morgens um 7.00 Uhr der Fall ist. Die jeweiligen Gewohnheiten können aber durch das jeweilige Einzugsgebiet unterschiedlich sein. So können sich Unterschiede daraus ergeben, ob eine große Gesamtschule oder eine Behörde das Kundenklientel darstellt.

Beispiel für unterschiedliche Warenpräsentation:

Morgens:	Frühstücksgebäcke im Thekenbereich. Belegte Brötchen in der Kühlung
Mittags:	Hefeteilchen, Torten, Kuchen, Pizza, herzhaftes belegte Brötchen
Abends:	frische Brötchen

! Für jede Tageszeit gibt es einen bestimmten Bedarf !

16. Geben Sie bitte die Mindestanforderungen für Sozialräume an, die die Arbeitsstättenverordnung an eine Bäckerei/ Konditorei stellt!

- Pausenraum
- Umkleieräume
- Waschräume
- Toiletten

17. Erklären Sie einer Kundin den Unterschied zwischen Plunderteiggebäck und Blätterteiggebäck!

Blätterteiggebäcke sind Gebäcke mit blättriger Struktur, ohne Verwendung von Triebmitteln hergestellt. Bei ihrer Herstellung werden mindestens 62 kg Butter oder die entsprechende Menge MilCHFetterzeugnisse oder Margarine oder praktisch wasserfreier Fette, bezogen auf 100 kg Getreideerzeugnisse, verwendet.

Plundergebäck wird aus einem gezogenen Hefeteig hergestellt, bei dem mindestens 30 kg Butter oder die entsprechende Menge MilCHFetterzeugnisse oder Margarine oder praktisch wasserfreier Fette, bezogen auf 100 kg Getreideerzeugnisse.

Dänischer Plunder (Kopenhagener)

Dänisches Plundergebäck wird aus einem gezogenen Hefeteig hergestellt, bei dem mindestens 60 kg Butter oder die entsprechende Menge MilCHFetterzeugnisse oder Margarine oder praktisch wasserfreie Fette, bezogen auf 100 kg Getreideerzeugnisse, verwendet werden.

Plunderteig wird aus Hefeteig und Ziehmargarine hergestellt. Enthält weniger Fett als Blätterteig. Plundergebäck ist locker und kurz im Biss.

18. Nennen Sie 4 Argumente wann ein reibungsloser Kundenfluss gewährleistet ist!

- Wenn ein ausreichend großer Arbeitsraum für das Verkaufspersonal hinter der Ladentheke vorhanden ist
- wenn im Kundenbereich auch bei Kundenandrang keine Engpässe entstehen
- Wenn die Verkäuferin bei sämtlichen Arbeitsvorgängen möglichst kurze Wege zurückzulegen hat
- Wenn die gängigen Waren in unmittelbarer Nähe und leicht erreichbar platziert sind

19. Die Bäckerei führt in ihrem Sortiment ein Sechskorn- und ein Dreisaatbrot. Nennen Sie die Getreidearten, bzw. deren Mahlerzeugnisse oder Saaten, die zur Herstellung dieser Brotsorten eingesetzt werden dürfen!

Bei dem Sechskornbrot müssen sechs Getreidesorten zu jeweils mind. 5 % enthalten sein (Roggen, Weizen, Hafer, Mais, Reis, Hirse). Sofern das Mehrkornbrot nach einer bestimmten Getreideart benannt wird, muss dieses zu mind. 20 % enthalten sein.

Bei dem Dreisaatbrot muss das Brot jeweils drei Saaten enthalten z. B. Mohn, Sesam, Leinsamen.

20. Nennen Sie die Angaben von Auszeichnungspflichten bei unverpackten Backwaren im Laden und Schaufenster!

- Rubrik Kennzeichnung
- Lebensmittelgruppe
- Preis
- Bezeichnung
- Ursprungsland
- Zusatzstoffe/Behandlungsverfahren
- Allergenkennzeichnung

21. Nennen Sie 5 Spezialbrote und begründen Sie, warum diese Brote zu den Spezialbroten gehören!

Spezialbrote sind herkömmliche Brote (Brotsorten nach dem verwendeten Getreidemahlerzeugnis), die zusätzlich noch durch einen der folgenden Punkte verändert werden...

Herkömmliche Brote werden zu Spezialbroten durch :

- zusätzliche Getreidesorten
- besondere Zutaten
- besondere Mahlerzeugnisse
- besondere Teigführungen
- veränderten Nährwert
- diätetische Richtlinien

Merke: Mehrkornbrote sind auch Spezialbrote: Bei Mehrkornbroten muss jede „andere Getreidesorte“ zu mindestens 5% - vom Gesamtgetreideerzeugnis enthalten sein.

Wird ein Brot nach einer bestimmten Getreideart bezeichnet, muss die genannte Getreidesorte mit mindestens 20% auf 100 Teile Roggen und/oder Weizen berechnet, enthalten sein.

Bei allen Vollkornprodukten müssen mindestens zwei Drittel der zugesetzten Säuremenge Sauerteig sein.

Beispiele:

- Steinmetzbrot ist ein Vollkorn-Spezialbrot aus Weizen und Roggen
- Schlüterbrot wird aus Roggenmahlerzeugnissen bereitet, dem zu 25 % Schlütermehl (= Kleie) beigemischt wird
- Simonsbrot ist ein Roggenvollkornbrot. Das Korn wird nicht vermahlen, sondern nach der Maßreinigung bis zu 12 Stunden bei 50 % gequollen
- Gersterbrotteiglinge werden mit einer offenen Gasflamme abgeflämmt. Hierdurch bekommt das Brot eine besondere Sprengelung. Durch das Abflämmen bleiben mehr Aromastoffe im Brot enthalten, denn sie können nicht entweichen
- Loosbrot ist ein Vollkornbrot aus geschrotetem Roggen, der Roggenschrot wird langsam und intensiv verquollen und der Teig anschließend bei niedrigen Temperaturen gebacken
- Holzofenbrot muss in einem aus Stein gemauerten und direkt beheiztem Ofen gebacken werden. Es darf nur Holz als Brennmaterial benutzt werden
- Pumpernickel werden bis zu 16 Stunden bei 100-120 °C gebacken. Typisch sind die fehlende Kruste und der süßliche Geschmack

22. Nennen Sie 3 Verkaufsformen und unterscheiden Sie diese!

Bedienungsverkauf

Der Verkauf erfolgt durch das geschulte Verkaufspersonal. Der Kunde wird gezielt beraten und bedient.

Selbstbedienung

Der Kunde kann sich der Ware selbst bedienen. Diese Art des Verkaufs bietet sich weder im Laden noch im Café an. Dagegen sprechen vor allem hygienische Gründe, der fehlende persönliche Service und die fehlende Beratung.

Teilselbstbedienung

Bei der Teilselbstbedienung können verpackte Waren in Selbstbedienung angeboten werden. Die Vorteile einer anteiligen Selbstbedienung bestehen darin, dass der Kunde mehr Zeit hat, Waren und Preise zu vergleichen. Außerdem spart der Unternehmer Personalkosten ein.

23. Nennen Sie wichtige Kriterien, die Sie bei der Schaufensterdekoration beachten sollen:

- Nur Plastikblumen und keine natürlichen ins Fenster legen; damit keine Fäulnisbakterien angelockt werden
- Tücher müssen gebügelt sein
- Alle Ränder umgenäht
- Alle Materialien sauber
- Höhenunterschiede schaffen
- Dem Anlass entsprechend dekorieren
- Schaufenster muss sauber sein

24. Nennen Sie die Voraussetzungen zum Führen einer Bäckerei/Konditorei!

- Gesundheitszeugnis
- Meisterbrief
- Eintragung bei der Handwerkskammer in die Handwerksrolle

25. Unterscheiden Sie zwischen Roggenschrotbrot, Roggenvollkornschrotbrot und Pumpernickel hinsichtlich der verwendeten Mahlerzeugnisse, Herstellung und Backverfahren!

Roggenschrotbrot wird aus mindestens 90 % Roggenbackschrot hergestellt

Roggenvollkornschrot wird aus mindestens 90 % Roggenvollkornschrot hergestellt

Pumpernickel ist eine westfälische Spezialität. Wird aus Roggenbackschrot und/oder Roggenvollkornschrot hergestellt; andere Roggen- und Weizenmahlerzeugnisse können bis zu 10 % verwendet werden. Pumpernickel wird 16 – 24 Stunden bei 100 °C Hitze gebacken.

26. Begründen Sie die Volumenzunahme beim Aufschlagen bzw. Aufschäumen von Schlagsahne!

Schlagsahne besitzt ein besonderes Aufschlag- und Schaumbildungsvermögen. Der hohe emulgierte Fettanteil nimmt beim Aufschlagen oder Aufschäumen eine große Luftmenge (ähnlich wie bei Eierschnee) auf. Dadurch erhält Schlagsahne eine Volumenzunahme bis zum Dreifachen ihres ursprünglichen Volumens.

27. Unterscheiden Sie Nougat und Nougatcreme, Makronen und Kokosmakronen, Marzipan und Persipan!

Nougat:

Nougat besteht aus gerösteten, geschälten und weich geriebenen Haselnüssen oder Mandelkernen und einer Beimischung von höchstens 50 % Zucker. Nougat wird zu Füllungen von Pralinen, Waffeln und Mürbegebäck, sowie zur Cremebereitung verwendet.

Nougatcreme

ist die zulässige Bezeichnung für nougatähnliche Erzeugnisse, die mit anderen oder weiteren Zusätzen, z.B. Fremdfetten, zubereitet werden. Sie wird meist für Füllungen oder Brotaufstriche verwendet.

Makronen:

Makronen sind Dauerbackwaren von geriebenen oder geraspelten Mandeln, Eiweiß und Zucker. Ein Zusatz von Mehl ist nicht erlaubt.

Kokosmakronen

Sind Fein- und Dauerbackwaren aus Kokosraspeln, Zucker, Eiklar und bis zu 3% Mehl. Die Masse wird auf Oblaten oder Papier dressiert und auf Blechen gebacken. Kokosmakronen gelten auch als nachgemachte Makronen und sind als solche exakt zu deklarieren.

Marzipan:

Marzipan und Mandeln sind hochwertige Zutaten. Marzipan besteht aus einem Teil Marzipanrohmasse und einem Teil Zucker. Marzipanrohmasse besteht aus Mandeln und Zucker im Verhältnis 2:1. Das heißt: 2 Teile Mandeln und 1 Teil Zucker.

Persipan besteht aus Aprikosen oder Pfirsichkernen. Diese sind allerdings deklarationspflichtig.

28. Welche Regeln sollte jede Verkäuferin in Sachen Gesundheit und Arbeitsweise beachten?

Bei jeder Arbeit ist die Sicherheit vorrangig. Nur eine gesunde Verkäuferin, ist eine gute Verkäuferin. Die Sicherheit geht auch vor Schnelligkeit.

29. Erläutern Sie unterschiedliche Herstellungsweisen (einschließlich Lockerungsverfahren) bei Fettgebäckwaren!

Berliner:

Sie werden hergestellt aus einem weichen, leichten, eihaltigen, sehr weich geführten, geschlagenen Hefeteig. Sie besitzen eine besonders feinporige, lockere und zarte Krume, den charakteristischen weißen Rand, der besondere und typische Geschmack. Teiglockerung ist biologisch bzw. durch Hefe.

Mutzenmandeln:

Werden aus einem Teig bereitet, der dem Mürbeteig ähnlich ist. Der Teig wird etwa 1 cm dick ausgerollt und mit einem speziellen Ausstecher ausgestochen. Die Teiglinge werden im Siedefett gebacken. Anschließend im Zimtucker gewälzt und mit Puderzucker bestreut. Durch den hohen Fettanteil und die intensive Vermischung der Rohstoffe erhält Mürbeteiggebäck seine Mürbe. (chemische Lockerungsmittel)

Spritzkuchen-Brüh/Brandmasse:

Für Spritzkuchen wird die Masse mit einer Sterntülle auf das Backgitter dressiert und in heißem Fett gebacken. Nach dem Backen werden sie mit Fondant glasiert. Gebäcke sind besonders leicht und neutral im Geschmack. Teiglockerung: physikalisch - durch die Entstehung von Wasserdampf.

30. Nennen Sie mind. 5 Gefahrenquellen im Betrieb, die Stürze verursachen können und erläutern Sie dazu die entsprechenden Vorbeugungsmaßnahmen!

Nasse Fußböden

Bei nasser Witterung Fußböden öfter wischen und gründlich trocknen

Beschmutzte Fußböden

Zu Boden Gefallenes wie Krems, Früchte u.ä. sofort aufwischen

Stolperfallen

Wenn die Fußböden Stolperstellen aufweisen, müssen die Schäden schnellstens behoben werden

Schlechtes Schuhwerk

Für die Arbeit eignen sich nur Schuhe mit rutschfester Sohle und Fersenhalt

Schlechte Beleuchtung des Arbeitsbereiches

Sämtliche Arbeitswege im Betrieb müssen ausreichend beleuchtet sein

Hindernisse im Arbeitsbereich

Der Arbeitsplatz sowie die Arbeitswege müssen frei und aufgeräumt sein und dürfen nicht mit Hindernissen wie Körben, Blechen, Schachteln und Eimer verstellt sein

31. Beschreiben Sie die Ursache des Fadenziehens und die Veränderung durch diese bei Weizenbrot!

Im Sommer tritt bei ungesäuerten Broten (z.B. Weizenbrot) leicht das Fadenziehen auf. Befallen werden von dieser Brotkrankheit hauptsächlich krumenreiche, voluminöse Brote. An dem kranken Brot sieht man zunächst keine Veränderung, es weist anfangs nur einen schwachen obstartigen Geruch auf. Dieser wird jedoch immer stärker, widerlich süß und schließlich ekeleregend unangenehm. In diesem Stadium zersetzt sich dann auch die Gebäckkrume. Sie wird schmierig, klebrig und verfärbt sich gelbbraun. Ein Verzehr dieser Backwaren führt zu Durchfällen und Erbrechen.

Die Ursache des Fadens:

Durch Vortiegführung wachsen die Sporen bereits vor dem Backen aus und werden durch die nicht erreichte Hitze (bis 110 Grad hitzebeständige Sporen) nicht abgetötet.

Weizenbrot ist kein Sauerteigbrot. (Ein geringer Zusatz von Sauerteig verhindern das Fadenziehen durch die gebildeten Säuren). Abhilfe schafft auch Säuerungsmittel wie Zitronensäure.

Ein schwaches Durchbacken führt zu einer hohen Feuchtigkeit im Brot, was das Auswachsen der Sporen beschleunigt. Durch falsche Lagerung der Waren kann Fadenziehen ebenso begünstigt werden. Ein Zusatz von Säuren kann ebenso helfen wie die Verwendung von Sauerteig wie Weizensauer.

32. Welche Gefahren kennen Sie in ihrem Betrieb, die zu Verbrennungen führen können?

Einschweißgeräte

Nicht auf die heiße Platte oder in den Einschweißtunnel greifen

Backofen

Beim herausnehmen von Blechen aus dem Herd immer den Schieber verwenden und nicht mit dem Arm in den Herd langen.

Aprikotur

Behälter mit kochender Aprikotur vorsichtig an den Henkeln anfassen

33. Geben Sie einer Kundin mindestens sechs Empfehlungen zur Frischhaltung von Brot, im privatem Haushalt!

- Brot nicht im Kühlschrank lagern. Der Kühlschrank entzieht den Lebensmitteln Feuchtigkeit.
- Ganz frische Brote und Brote mit feuchter Krume, wie zum Beispiel Vollkorn-Brot am Besten auf einen Rost offen im Holzbrotkasten oder in einem Tontopf lagern.
- Den Brotbehälter ab und zu mit Essig reinigen.
- Keine Isolierbehälter verwenden.
- Wenn Brot im Plastikbeutel aufbewahrt wird, diesen am besten offen lassen.
- Kein Brot einfach in den Kühlschrank! Brot wird am schnellsten "altbacken" bei Temp. zwischen +7° bis -7° Celsius
- Kein Brot in feuchte Räume! Hohe Luftfeuchtigkeit macht die Brotkruste weich und schwammig.
- Kein frisches Brot in Behälter, die die austretende Feuchtigkeit nicht aufsaugen oder entweichen lassen, wie z.B. Plastikbeutel.
- Angeschnittenes Brot stellt man auf den Anschnitt. Die Brotkrume, trocknet sonst aus.
- Brote aus dunklem Mehl bleiben länger frisch als Weißbrote, runde länger als längliche.

34. Beschreiben Sie die Vorteile des Vorverpackens von Backwaren (geben Sie mindestens vier Beispiele)!

- Wirkt dekorativ
- Ist ein Werbeträger
- Hält schädliche Umwelteinflüsse wie z. B. Schmutz und Staub ab
- Wird nicht so viel angefasst (auch von Verkäuferinnen)
- Die Vorverpackung verlängert die Frischhaltung der Backwaren (z.B. Stollen, Spekulatius)

35. Geben Sie Beispiele wodurch Schnittverletzungen im Betrieb vermieden werden können!

Messer und scharfe Geräte im Spülwasser

Messer und scharfe Gegenstände in einen Behälter neben die Spüle stellen. Sie dürfen nicht im Spülwasser liegen bleiben, weil sie dort nicht sichtbar sind und somit eine zusätzliche Gefahrenquelle darstellen.

Öffnen von Dosen

Nur stabile und scharf schneidende Dosenöffner verwenden. Vorsichtig die Dosen öffnen, damit man sich nicht an dem scharfen Blech der geöffneten Dose schneidet.

Brotschneidemaschine

Grundsätzlich nie in eine laufende Maschine greifen!

36. Beschreiben Sie die Eigenschaften eines guten Roggenmischbrottes!

- sollte eine kräftige Kruste haben und gut ausgebacken sein
- hoher Roggenanteil, ballaststoffreich und mineralstoffreich
- Gleichmäßige Porung/Krume
- Bewegt sich nach dem Zusammendrücken des Brotes in die Ursprungsform zurück
- Säuerliche Note
- Das Brot sollte beim Klopfest hohl klingen

37. Wodurch kann es im Betrieb zu Verletzungen durch Strom kommen?

- Schadhafte Kabel
- Stecker und Steckdosen
- Schadhafte stromführende Teile umgehend vom Elektriker reparieren lassen
- Reinigen von Maschinen und Steckdosen
- Vor dem Putzen der Maschine muss der Stecker herausgezogen werden
- Weder mit trockenen noch mit nassen Händen in die stromführende Steckdose fassen

38. Ein Kunde will in ihrem Geschäft ein Geschenk kaufen. Nennen Sie die direkten Fragen ihres Verkaufsgespräches!

- Für welches Geschlecht ist das Geschenk?
- Für welchen Anlass ist das Geschenk?
- Soll es ein süßes oder herzhaftes Gebäck sein?
- Wie soll es eingepackt werden?
- Soll es geliefert werden? (Anschrift, Telefonnummer etc.)
- Für welche Altersklasse ist das Geschenk?

39. Beschreiben Sie Ihr Verhalten bei der Bedienung einer älteren, gehbehinderten Kundin!

- Laut und deutlich sprechen; laut nur dann wenn der ältere Kunde Schwerhörigkeit signalisiert
- lieber einmal zu viel als einmal zu wenig fragen nach dem Kaufwunsch ,ohne dabei unfreundlich oder ungeduldig zu wirken
- anbieten zusätzlicher Leistungen. z.B. telefonische Bestellung, Lieferung ins Haus, Anbieten einer Sitzgelegenheit
- den Platz hinter der Theke verlassen, um die Tür offen zu halten
- Die Backwaren nicht durch das Hinzeigen mit dem Finger zu präsentieren, sondern in die Hand nehmen und vorhalten in der entsprechenden Höhe (für Rollstuhlfahrer oder Kleinwüchsige)
- Waren und Geld direkt in die Hand reichen, auch wenn man dazu vor die Theke gehen muss

40. Welche Kosten übernimmt die Unfallversicherung bei Arbeitsunfällen?

- Heilbehandlungen
- Ärztliche Versorgung
- Krankenhauskosten
- Medikamente
- Kuraufenthalt
- Lohnfortzahlung während der Erkrankung (ab der 7. Woche)
- Umschulungsmaßnahmen
- Invaliditätsrente
- Hinterbliebenenrente

41. Begründen Sie die notwendige Information und Zusammenarbeit zwischen Produktion und Verkauf in einer Bäckerei.

Zusammenarbeit zwischen Produktion und Verkauf ist absolut notwendig. Verkäuferinnen müssen alles wissen über die Zusammensetzung eines Brotes. Welches Produkt aus der Bäckerei für Allergiker und Diabetiker geeignet ist. Verkäuferinnen schreiben einen Backzettel, welche Mengen an Brot, Brötchen und welcher Kuchen gebacken werden muss. Auch wenn es Engpässe geben sollte, ist ein Austausch zwischen Verkauf und Backstube notwendig.

42. Sie verkaufen einfaches Hefegebäck und Plundergebäck. Erklären Sie den Kunden den Qualitätsunterschied und den sich daraus ergebenden Preisunterschied!

- Hefegebäck sind aromatische Frischgebäcke
- Sie sind biologisch (= mit den biologischen Hefezellen) gelockerte Backwaren und enthalten neben Mehl, Milch, Zucker, Fett, Eier, Salz auch Gewürze
- Durch den höheren Fettanteil im Plundergebäck ist die Frischhaltung sehr hoch, man kann es 2 – 3 Tage aufbewahren
- Beim Plundergebäck ist der Aufwand (Eintourieren des Fettes) höher und die Zutaten sind teurer
- Zudem wird Plunder und Blätterteig nach dem Backen aufwändig veredelt, dass treibt auch den Preis!

43. Nennen Sie die Unterschiede zwischen:



- Buttercreme – Fettcreme
- Sahne – Sahnecreme;
- Makronen – Kokosmakronen

Buttercreme:

Die Bezeichnung Buttercreme darf nur verwendet werden, wenn der Fettanteil ausschließlich aus Butter besteht. Buttercreme wird am häufigsten für Torten und Desserts verwendet. Aus geschmacklichen Gründen und zur besseren Bekömmlichkeit wird der Fettanteil schaumig gerührt. Fettcreme hingegen besteht aus pflanzlichen Fetten

Sahnecreme:

Sahnecreme ist gebundene Schlagsahne. Mindestmenge an Sahne bei der Verwendung zu Torten = 60 % in der Füllung.

Makronenmasse:

Zur Herstellung von Makronenmasse aus Kokosflocken wird auch Zucker, Eiklar und Mehl (3%) verwendet. Durch Hitzeeinwirkung kommt es infolge der Gerinnung von Eiweiß zur notwendigen Bindung der Zutaten. Die Lockerung erfolgt nur durch den beim Backen entstehenden Wasserdampf. Die zartglänzenden Makronengebäcke sind besonders saftig und süß.

44. Wie heißen die Telefonnummern über die man sofort Hilfe anfordern kann?

- 110 – allgemeiner Notruf – Polizei
- 112 – Feuerwehr

45. Nennen Sie Maßnahmen der Betriebshygiene in einem Bäckereifachgeschäft!

- Personal soll saubere Arbeitskleidung haben
- Reinigungsmittel mit heißem Wasser zum Reinigen verwenden
- Paletten, Zangen und Kuchenhelfer mit Essigreiniger reinigen
- Mehlstaub in der Backstube zu vermeiden
- Boden und Theke sollten täglich gründlich gewischt werden

46. Welche notwendigen fünf Angaben muss ein Anrufer bei einem telefonischen Hilferuf machen?

Die fünf W's

- Wo ist etwas passiert (Adresse)?
- Was ist passiert (erlebensart)?
- Wie schwer ist die Verletzung?
- Wie viele Verletzte sind es?
- Wer hat angerufen (eigenen Namen angeben)?

47. Eine Bäckerei führt in ihrem Brotsortiment Sechskornbrot. Nennen Sie die Getreidearten, bzw. deren Mahlerzeugnisse, die zur Herstellung dieser Brotsorten eingesetzt werden können!

Getreidearten; die zur Herstellung eines Sechskornbrotes eingesetzt werden können, sind:

Brotgetreide:

- Weizen (Mehltype 812, 1050)
- Roggen (Roggenbrot Mehltyp 997)
- Dinkel (Mehltyp 630)

Breigetreide:

- Reis (Reismehl)
- Mais (Maismehl)
- Hirse (Fladen, glutenfreies Hirsebrot im Kasten gebacken)
- Gerste (Gerstenmehl)
- Hafer (Hafermehl oder gemahlener grober Hafer)
- Buchweizen (Buchweizenmehl)

48. Erklären Sie den Begriff „Ergonomie“

Ergonomie ist die Wissenschaft über die Anpassung der Arbeit an den Menschen.

49. Was versteht man unter dem Begriff „Recycling“?

Recycling ist die Wiederverwertung bereits benutzter Rohstoffe.

50. Nennen Sie drei Arten von Mikroorganismen!

Hefen – Schimmelpilze – Bakterien

51. Welchen Beitrag können Sie in Ihrem Betrieb zum Umweltschutz leisten?

In der Bäckerei/Konditorei

Papier- und Stofftaschen erfüllen denselben Zweck wie Taschen aus Plastik, sie sind zudem sogar noch wesentlich langlebiger. Getränke sollen ausschließlich in Pfandflaschen angeboten werden. Backwaren, die lange lagerfähig sind, müssen nicht unbedingt in Folie verpackt werden.

Im Laden

Energiesparlampen bei der Beleuchtung verwenden und Arbeitsräume nicht überheizen. Zum Plakat und Preisschilder schreiben, sollten nur umweltfreundliche und wieder auffüllbare Stifte verwendet werden.

Im Café

Beim Servieren sollten Stoff- oder Recyclingpapierservietten verwendet werden. Bei Kaffeesahne, Frühstücksbeilagen u.a. sollte auf Mehrweggeschirr zurückgegriffen werden. Die Bäckerei/Konditorei hat im Allgemeinen viele Möglichkeiten, einen aktiven Beitrag zum Umweltschutz zu leisten.

52. Beschreiben Sie die Ursache der Schimmelbildung und die Veränderung durch diese bei Backwaren.

Die Ursache der Schimmelbildung ist meistens schlechte oder falsche Lagerung, zu feucht oder zu warm gelagert.

Wir erkennen den Schimmel an dünnen, silbrigen Fäden, die sich an einzelnen Stellen zu einem Pilzrasen verdichtet. Dieser ist zunächst weiß, wird aber bei der Sporenbildung schnell farbig (gelb, grün, braun, rot).

Dabei entsteht ein muffiger, dumpfer Staubgeruch und ein übler Geschmack der Backwaren. Selbst wenn nur an einer Stelle des Produkts auftaucht, das ganze Produkt entsorgen und nicht das verschimmelte Stück einfach abschneiden.

53. Zählen Sie drei schädliche und drei nützliche Mikroorganismen auf!

Nützlich:

Backhefe – Brauhefe – Edelschimmelpilze – Milchsäurebakterien

Schädlich:

Salmonellen – Fäulniserreger – Schimmelpilze

54. Nennen Sie verschiedene Werbemaßnahmen, die sich in besonderer Weise für ein Bäckereifachgeschäft eignen!

Plakate, Zeitschriften, Zeitungen, Werbebriefe, ein schönes Schaufenster, Anzeigen, Werbung im Lokalradio, Soziale Medien wie Facebook, Twitter und Veranstaltungen (Tag der offenen Tür)

55. Erklären Sie den Begriff „aW“ Wert!

Dieser Wert bezieht sich auf das freie, ungebundene Wasser in den Lebensmitteln. Dieses wird als aktives Wasser bezeichnet und im aW-Wert berechnet

56. Wie muss der aW Wert verändert werden, damit die Lebensmittel nicht so schnell verderben?

Salz und Zucker

Durch diese Zusätze wird in den Lebensmitteln Wasser gebunden (Konfitüren, gepökeltes Fleisch etc.)

Trocknen

Hiermit wird den Lebensmitteln ein Großteil des Wassers entzogen (Zwieback, Knäckebrötchen)

Tiefgefrieren

Das freie Wasser wird dabei zu Eis und ist somit nicht mehr aktiv. Deshalb können die Mikroorganismen nicht mehr wachsen.

57. Weshalb sollten lange Haare stets gebunden bzw. hochgesteckt werden?

Lange Haare müssen aus u.a. hygienischen Gründen zusammengebunden oder hochgesteckt werden.

58. Zählen Sie Gründe auf weshalb nicht zu viel und vor allem übertriebener Schmuck getragen werden sollte!

Der Schmuck darf den Kunden nicht von der Ware ablenken und die Verkäuferin nicht bei der Arbeit behindern, z.B. durch Hängenbleiben von Nahrungsmittelresten am Schmuck.

59. Teilen Sie die ortsüblichen Brotsorten (fünf) nach den verwendeten Mahlerzeugnissen ein!

Sechskornbrot: Weizen 40 %, Roggen 60 %, Gerste, Hafer, Reis, Hirse werden in einer kleinen Menge zugesetzt, ca. 20 %. Sie sorgen für besonderen Geschmack und typisches Aussehen.

Weißbrot: Weizen 90 % bis 100 %

Cassler: Roggen 70 %, Weizen 30 %

Gersterland: Roggen 98 %, 2 % Weizen

Graubrot: ist ein Weizenmischbrot, 20 % Roggen und 80 % Weizen

Vollkorn-Mehrkornbrot: 20 % Weizen, 80 % Roggen. Die Mahlerzeugnisse anderer Getreidearten wie Mais, Hafer und Hirse werden zugesetzt.

60. Welchen Energiegehalt besitzen 1g Fett / 1g KH/ 1g Eiweiß?

- 1 g Fett = 39kj oder 9,3 kcal
- 1 g Kohlenhydrate = 17kj oder 4,1 kcal
- 1 g Eiweiß = 17 kj oder 4,1 kcal

61. Geben Sie an eine Kundin Verkaufsempfehlungen für Vollkornbrot.

Vollkornbrote werden aus Vollkornerzeugnissen hergestellt, die sämtliche Bestandteile des Getreidekorns enthalten (auch den nährstoffreichen Keimling). Vollkornbrote sind ballaststoffreiche Brote. Bei einer ballaststoffreichen Ernährung darf man eine ausreichende Flüssigkeitszufuhr nicht vergessen. Zudem sättigen Vollkornbrote gut und tragen zu einer ausgewogenen Ernährung bei.

62. Erklären Sie die Begriffe Grundumsatz, Leistungsumsatz, Gesamtumsatz!

Grundumsatz

Der Energiebedarf bei vollständiger Ruhe, ohne das der Mensch sich bewegt oder arbeitet.

Leistungsumsatz

Die Energiemenge, die man bei Bewegung verbraucht, wird als Leistungsumsatz bezeichnet.

Gesamtumsatz

Zählt man Grundumsatz und Leistungsumsatz zusammen, erhält man den Gesamtumsatz, den täglichen Gesamtenergiebedarf.

63. Beschreiben Sie an fünf Beispielen die Möglichkeit der Erweiterung der Preisauszeichnung zu einer sachgemäßen Backwareninformation!

Beispiele bzw. Varianten (Die auch kombiniert werden können)

- Stollen in Stücken oder in Scheiben 100 g 1,60 Euro
- Erdbeertorte Stück 1,10 Euro, Im ganzen: 3 % Rabatt
- Gersterland mit Natursauerteig 750 g, 2,60 Euro
- Cassler Roggenmischbrot , Roggen 70 %, Weizen 500 g, 1,70 Euro

64. Erklären Sie, warum ca. fünf kleinere Mahlzeiten gesünder sind als wenige große!

Große Nahrungsmengen auf einmal machen müde und träge. Bei ca. fünf Mahlzeiten täglich werden die Nährstoffe gleichmäßig verteilt aufgenommen. Die Belastung für den Körper beim Stoffwechsel ist dadurch geringer, zudem regt man mit mehreren kleineren Mahlzeiten die Verbrennung an, was auch der Körperfettverbrennung zu Gute kommt.

65. Unterscheiden Sie nach den verwendeten Mehllanteilen Weizen-, Weizenmisch-, Roggenmisch- und Roggenbrot!

- Weizenbrot enthält 90 % - 100 % Weizenanteil von der Gesamtmehlmenge mit der das Brot gebacken wurde
- Weizenmischbrot = 50 % - 89 % Weizenanteil von der Gesamtmehlmenge
- Roggenmischbrot = 50 % - 89 % Roggenanteil
- Roggenbrot enthält 90 % - 100 % Roggenanteil von der Gesamtmehlmenge

66. Nennen Sie die wichtigsten Tipps für eine gesunde Ernährung!

- Abwechslungsreiche Nahrung schmeckt und verhindert Mangelkrankungen
- Öfters kleine Mahlzeiten verhindern ein Leistungstief und man fühlt sich stets wohl
- Essen Sie regelmäßig ballaststoffreiches Vollkornbrot und andere Vollkornprodukte
- Obst, Gemüse und Milch und Milchprodukte sollten den Kern Ihrer Ernährung ausmachen
- Achten Sie darauf das Sie nicht zu viel fettreiche Lebensmittel essen, Fett macht dick und träge
- Schränken Sie den Verzehr von Süßigkeiten etwas ein
- Ihr Körper braucht täglich genügend Wasser, trinken Sie jedoch möglichst Zucker- und Alkoholarm

67. Eine Kundin wünscht ein Brot für einen magenempfindlichen Kunden. Begründen Sie, welche Brotsorten Sie empfehlen!

Für einen magenempfindlichen Kunden werde ich ein Brot ohne Sauerteig empfehlen, z. B. Weißbrot oder helles Brot Weizenmischbrot. Auch basische Brote wie Buchweizenbrot sind zu empfehlen.

Dieses Brot das weniger Ballaststoffe und weniger Säure hat, reizt den Magen weniger oder gar nicht. Besonders Brote und Brötchen die zu 100 % aus Weizenmehl bestehen, sind sehr leicht verdaulich und bekömmlich.

68. Nennen Sie Zuckeraustauschstoffe und Süßstoffe!

Zuckeraustauschstoffe:

Fructose, Sorbit, Mannit, Xylit

Süßstoffe

Saccharin, Cyclamat, Aspartam, Acesulfam

69. Sie verkaufen einfaches Hefegebäck (z.B. Apfeltaschen) und Plundergebäck. Erklären Sie dem Kunden den Qualitätsunterschied und den sich daraus ergebenden Preisunterschied!

Im Hefegebäck ist kein Fett. Apfeltaschen aus Hefegebäck sind günstiger, weil sie nicht glasiert werden und weniger Arbeitsaufwand benötigen. Im Plundergebäck ist Ziehmargarine. Man braucht mehr Arbeitskraft und Zeit bei der Herstellung des Teiges und beim Glasieren. Die Veredelung mit Aprikotur und Fondant sowie das belegen von Obstplunder benötigt Zeit und Rohstoffe. Dies wirkt sich auch auf den Preis aus.

70. Was besagt eine Broteinheit?

1 BE = 12g verdauliche Kohlenhydrate in den Lebensmitteln

71. Beschreiben Sie die Wareninformation für den Kunden beim Kauf eines ballaststoffreichen Brotes!

- Sie helfen mit, den Cholesterinspiegel zu senken
- Ballaststoffe regen die Darmtätigkeit an
- Ballaststoffe entziehen dem Körper viel Flüssigkeit, deshalb die Empfehlung: viel Trinken
- Ballaststoffe fördern die Darmperistaltik
- Ballaststoffe fördern die Verdauung
- Ballaststoffe senken das atherogene Risiko
- Ballaststoffreiche Brote helfen überhöhte Blutfettwerte, Blutzuckerkrankheiten und Herz-Kreislaufstörungen zu verhindern

72. Beschreiben Sie die optimale Verteilung der Tagesmahlzeiten!

- Frühstück: Es soll leicht verdaulich und die nötige Anfangsenergie geben
- Zwischenmahlzeit: Sie soll frühstücksergänzend sein
- Mittagessen: Man darf sich je nach Bedarf satt essen, jedoch nicht überessen
- Zwischenmahlzeit: Sie soll das Nachmittagstief auffangen
- Abendessen: Es sollte eine kalte Mahlzeit sein. Die Menge bestimmt jeder nach Bedarf

73. Nennen Sie die Punkte, die Sie bei Annahme einer telefonischen Bestellung beachten müssen.

Folgende Punkte muss ich bei der telefonischen Bestellung freundlich mit dem Kunden klären:

Name, Telefonnummer, Adresse, Art der Ware, Stückzahl, Lieferung oder Abholung, Zahlungsart, besondere Wünsche, Uhrzeit, Wann ist die Person im Falle eines Rückrufes am besten erreichbar, Anzahlung.

74. Was verstehen Sie unter Diabetes mellitus (Zuckerkrankheit)

Bei der Zuckerkrankheit liegt eine Störung des gesamten Stoffwechselgeschehens vor. Beim Diabetiker wird in der Bauchspeicheldrüse das Hormon Insulin nicht ausreichend, gar nicht oder sehr viel in sehr schlechter Qualität produziert.

75. Schildern Sie den Vorgang des Kassierens mit der Herausgabe von Wechselgeld!

- Beim Kassieren die Einzel- und Gesamtpreise der einzelnen Waren nennen, z. B. „fünf Brötchen zu je 0,50 €, macht zusammen 2,50 €“
- Anschließend den Gesamtrechnungsbetrag laut und deutlich nennen
- Dem Kunden den Kassenbon vorlegen
- Das Geld des Kunden auf die Kasse oder neben der Kasse legen
- Wechselgeld wird vom Kleingeld gezahlt, „z. B. 1,95 Euro kostet – 10 Brötchen, ich bekam 5,00 Euro vom Kunden. Erst 0,05 Cent bis auf 2,00 Euro und dann 3,00 Euro bis auf 5,00 Euro“
- Erst, nachdem der Kunde das Wechselgeld bestätigt hat, legen wird das Geld des Kunden in die Kasse
- Zum Schluss bedanken Sie sich für den Einkauf

76. Beschreiben Sie die Hygienebestimmungen für einen Sahneapparat, Messerbehälter und Eisportionierer!

Sahneapparat:

Sahne auslaufen lassen und kalt stellen, Hahn abschrauben, gründlich heiß mit Reinigungsmittel spülen, gründlich heiß und kalt nachspülen.

Messerbehälter:

Reinigen mit fließendem heißen Wasser, Wasser mit Zitronenzusatz, mehrmals täglich erneuern,

Eisportionierer:

Reinigen mit fließendem Wasser, Zitronensäure, Mikropur (Trinkwasserentkeimung)

77. Unterscheiden Sie die Teiglockerung bei Hefengebäck, Blätterteig und Lebkuchen.

- Hefengebäck: Biologische Teiglockerung durch Hefe
- Blätterteig: Physikalische Teiglockerung durch die Bildung von Wasserdampf
- Lebkuchen: Chemische Teiglockerung durch die Pottasche (Kaliumcarbonat)

78. Sie bieten Teegebäck in Selbstbedienung an. Wie ist die Ware auszuzeichnen?

Verkehrsbezeichnung, Name/Sitz des Herstellers, Mindesthaltbarkeitsdatum, Menge, Preis einschließlich Mehrwertsteuer, Grundpreis, Allergene

79. Womit kann ein Bäckereifachgeschäft werben?

- Schaufenstergestaltung
- Leuchtschrift außerhalb
- Bäckereizeichen außerhalb
- Beschriftung an Hauswand
- Angebotsschilder vor dem Laden
- Angebotsschilder im Schaufenster
- Hauswurfsendungen
- Bedruckte Tüten, Papier
- Einkaufstaschen mit Aufdruck
- Probeverteilung

80. Warum werden Gebäcke aprikoriert und glasiert?

- verbessert den Geschmack der Backwaren
- verleiht den Gebäcken ein schöneres Aussehen
- schützt vor Feuchtigkeitsverlust (längere Frischhaltung)
- verbessert die Haltbarkeit

81. Nennen Sie mind. 5 Maßnahmen zur Verkaufsförderung im Bäckereifachgeschäft!

- Annonce in der Zeitung, Werbung im Lokalradio
- Angebotstafel
- Straßenschild
- Proben anbieten
- Besondere Aktionen (Gewinnspiele), Sonderangebote
- entsprechendes dekoriertes Schaufenster
- Tag der offenen Backstube / Backen mit Schülern / Kindern etc.

82. Nennen Sie Voraussetzungen, unter den Berliner Pfannkuchen als „Butter-Berliner“ bezeichnet werden können!

Berliner wird nur dann als Butter-Berliner bezeichnet, wenn bei der Herstellung 20 % Butter verwendet wird.

83. Begründen Sie die Notwendigkeit der Betriebshygiene in der Bäckerei!

Der Begriff Hygiene bedeutet nicht nur Sauberkeit, sondern er umfasst alle Maßnahmen, die helfen, Erkrankungen von Menschen zu vermeiden sowie deren Gesundheit zu erhalten. Erkrankten Kunden durch die Produkte eines Betriebes können sich Beschwerden häufen und der Betrieb sogar geschlossen werden.

Lebensmittel bieten günstige Lebensbedingungen für Mikroorganismen. Deshalb muss alles getan werden, um die unerwünschte Tätigkeit von Mikroorganismen so weit wie möglich einzuschränken. Produkthygiene, Personalhygiene etc.

84. Welche Verkaufsargumente sind zutreffend bezüglich des Geschmacks und Frischhaltung bei folgenden Broten?

Weizenmischbrot

Verkaufsargumente:

Sie besitzen eine kräftig ausgebildete Kruste. Die Krume ist gut schnittfest und bestreichfähig. Der Geschmack ist je nach Mehlmischung und Sauerteilanteil angenehm mild bis leicht herb.

Frischhaltung:

Weizenmischbrot ist ungefähr 3 – 4 Tage haltbar. Umso mehr Roggenanteil im Brot enthalten ist, umso länger ist es haltbar.

Roggenbrot

Verkaufsargumente:

Die Kruste ist gut ausgeprägt, die Krume ist gelockert. Der Geschmack ist kernig und aromatisch.

Frischhaltung:

Bei kräftiger, natürlicher Teigsäuerung bildet sich ein hoher Anteil flüchtiger Säuren. Diese und eine dicke Kruste wirken schimmelhemmend.

85. Welche Verkaufsargumente liefert die regelmäßige Qualitätskontrolle?

Regelmäßige Qualitätskontrolle hilft die Anforderungen der Kunden zu erfüllen.

Hygiene, Frische, Geschmack, Gesundheitsbewusstsein, Umweltfreundlichkeit und Fairness

86. Beschreiben Sie die Eigenschaften eines guten Kleingebäcks bezüglich Krume, Kruste und Geschmack!

Sowohl bei Brot als auch bei Kleingebäck achten die Kunden auf:

- Geruch, Geschmack
- Eigenschaften von Krume und Kruste
- Oberfläche und Herrichtung
- Frischhaltung und Verwendungsmöglichkeiten
- Haltbarkeit

87. Unterscheiden Sie leichten, mittelschweren und schweren Hefeteig und nennen Sie je zwei Gebäckbeispiele!

- leichter Hefeteig 125 g Fett / 1000 g Mehl
- mittelschwerer Hefeteig bis 250 g Fett / 1000 g Mehl
- schwerer Hefeteig 300 g Fett / 1000 g Mehl

- leichter Hefeteig: Stütchen, Flechtgebäcke
- mittelschwerer Hefeteig: Zwieback, Blechkuchen
- schwerer Hefeteig: Stollen

88. Nennen Sie Erzeugnisse, die mit folgenden Füllungen hergestellt werden!

—————→ Schlagsahne, Sahnekrem und Buttercreme

- Sahnecreme wird bei Sahnetorten und Sahnecreme verwendet
- Schlagsahne wird bei Füllungen und Garnierungen verwendet
- Buttercreme wird bei Torten und Desserts angewendet

89. Erklären Sie den Unterschied zwischen Marzipan und Persipan!

- Marzipan ist ein Edelerzeugnis aus süßen Mandeln und Zucker. Es enthält 25 Teile Zucker auf 100 Teile Rohmasse.
- Persipan ist ein preiswerteres, marzipanähnliches Erzeugnis. Es wird wie Marzipan hergestellt. Anstelle von süßen Mandeln werden jedoch vorwiegend süße und entbitterte Aprikosen und Pfirsichkerne sowie entbitterte oder bittere Mandeln verwendet.

90. Welche gesetzliche Anforderungen gelten für die Auszeichnung bei Fertigverpackungen?

Produktname, Zutaten (Zusammensetzung) Gramm- oder Kilogrammauszeichnung, Haltbarkeit, Hersteller, Preis

91. Beschreiben Sie, unter welchen Voraussetzungen ein Brot als Spezialbrot bezeichnet werden kann!

- Mit besonderen Getreidearten (Nichtbrotgetreide, Dreikornbrot, glutenfreies Brot)
- Aus besonders bearbeiteten Mahlerzeugnissen (Steinmetzbrot, Schnitzerbrot)
- Mit besonderen Teigfüllungen (Simonsbrot, Loosbrot)
- Mit besonderen Backverfahren (Pumpernickel)
- Mit besonderen Zugaben frischen Ursprungs (Sprossenbrot)
- Mit besonderen Zugaben pflanzlichen Ursprungs (Rapsöl, Kräutern)
- Mit veränderten Nährwerte (Eiweißbrote, Vitaminisierte Brote)

92. Nennen Sie 10 bäckereiübliche Handelswaren!

Plätzchen, Kakao, Süßwaren, Kaffee, Milchmischgetränke, spezielle Backwaren (TK-Ware), Zeitungen, Torten, Kuchen, Brote, Brötchen, Feingebäcke, Dauergebäcke

93. Erklären Sie, wie Sie sich vergewissern können, ob eine telefonische Bestellung von Backwaren ehrlich gemeint oder ein Scherz ist!

- Den Namen und die Telefonnummer aufschreiben
- Nach der Aufnahme der Bestellung den Kunden anrufen und nach der Bestellung fragen

94. Sie bekommen zu ihrer Lieferung zusätzlich zehn kleine und zehn große Brote geliefert. Was unternehmen Sie um den Verkauf anzuregen? (3 Beispiele)

- Eine schöne Präsentation der Ware.
- Probierproben dem Kunden anbieten
- Ein Plakat schreiben und vor dem Laden aufhängen
- Zusatzverkauf (anbieten und schmackhaft machen, Suggestivfragen)

95. Erläutern Sie an Hand von Beispielen unterschiedliche Gebäckeeigenschaften von verschiedenen Mürbegebäcken (Spekulatius, Teegebäck, Keks)!

Teegebäck:

Ausgestochen, glatt gezackt, kreis- halbmondförmig, einfach oder zusammengesetzt eingelegt. Schwarzweiß oder Holländisches Teegebäck aus einem hell und dunklen Teig aufdressiert: Spritz-, Sandgebäck, Zuckerbrezeln, Nussblättchen, Panganis.

Tortenböden:

Meist mit Konfitüre bestrichen, als Unterlage für Biskuitböden

Torteletts:

Mit Obstauflage Linzer Böden, Schnitten, Törtchen: aus buttereichen Mürbeteig mit gehackten oder gemahlenen Nüssen oder Mandeln und Gewürzen (Zimt, Nelken) = Gewürzmürbeteig

Spekulatius:

Aus zuckerreichen Mürbeteig, typische blättrige, splitttrige Härte, Gewürz-, Butter-, und Mandelspekulatius

Käsemürbegebäck:

Geriebener Käse als Teigzutat und/oder Gebäckauflage

96. Eine Kundin möchte für eine Grillparty Backwaren bestellen für 24 Erwachsene und 6 Kinder, was können Sie ihr anbieten?

- Kaviarstangen, verschiedene Brötchen (Partykonfekt, Partybrötchen, Partysonne) Baguettes
- Für jeden Erwachsenen jeweils 3 – 4 Brötchen und für die Kinder jeweils 1 – 2 Brötchen
- Gut kommen auch Oliven- und Tomate-Mozzarella Baguettes an

97. Nennen Sie Grundregeln für die Einordnung der Bäckereierzeugnisse im Laden (Theke und Regal)!

- Brotsorten die zusammen gehören, bleiben zusammen im Regal!
- Kuchen mit Kuchen auf einem Blech und nicht mit anderen Produkten präsentieren die nicht zusammen passen wie Kuchen und Teilchen oder Kuchen und Milchbrötchen auf einem Blech.

98. Kunde Müller reklamiert berechtigterweise, er hatte eine Schwarzwälder Kirschtorte bestellt und eine Holländersahnetorte erhalten!

Wie verhalten Sie sich?

Ich entschuldige mich für die falsche Torte und biete ihm schnellstmöglich Ersatz an. Zusätzlich gebe ich eine kleine Beigabe dazu. Ich rede sehr freundlich und halte lächelnd Blickkontakt mit dem Kunden.

Wie erkennen Sie an der Reaktion des Kunden, ob er mit dieser Lösung zufrieden ist?

An der Art wie sich seine Gesichtszüge entspannen und der Ton seiner Stimme ruhiger und versöhnlicher wird.

99. Beschreiben Sie an einigen Beispielen die Möglichkeit der Erweiterung der Preisauszeichnung zu einer sachgemäßen Backwareninformation!

Brotzusammensetzung:

60 % Weizen und 40 % Roggen, 90 % Weizen-Vollkornschrot

Besondere Zutaten:

Bestreut mit Sesam, Haferflocken, als Teigzutaten Leinsamen und Sonnenblumenkerne

Krume, Kruste:

Milde weiche Krume, grobporig, feinporig Helle, dunkle Krume kräftige rustikale Kruste, glatte, stark, rissig kräftig gebacken

Verwendung:

Passt gut zu Wurst und würzigem Käse, ideal für den süßen Brotaufstrich, als Party oder Knabbergeback geeignet

Frischhaltung:

Hält sich 4-5 Tage frisch, lässt sich besonders gut einfrieren, darf nicht im Plastikbeutel gelagert werden

Gewicht, Preis:

Es wiegt 500 g, kostet 1,30 Euro und 750 g kosten 1,90 Euro

100. Wie erhalten Sie sich bei Kundenandrang, wenn zwei Kunden sich nicht einig sind, wer zuerst bedient werden sollte?

Ich versuche den Streit freundlich zu schlichten, wenn das nicht klappt nehme ich einen anderen Kunden dran und hoffe, dass Sie sich beruhigen! Personalschulungen helfen Konfliktsituationen zu meistern.

101. Nennen Sie (in Stichworten) die wichtigsten Grundsätze für die Gestaltung eines wirkungsvollen Schaufensters!

- Waren- oder Ausstellungsschaufenster, Angebotsvielfalt in geordneter Übersicht
- Stapel- oder Verkaufsschaufenster
- Motiv- oder Fantasieschaufenster für besondere Anlässe, z. B. Erntedank und Weihnachten
- Aktions- oder Werbeschaufenster z.B. Sonderangebot, Sonderaktionen

102. Welche Bedeutung hat der Impulskauf für den Betrieb?

Durch den Impulskauf nimmt der Betrieb mehr Gewinne ein. Man stellt „Angebote für Impulskäufe“ auf die Theke. Durch die Art der Dekoration und der Gestaltung von Sonderangeboten sollte sich die Wahrscheinlichkeit des Impulskaufes erhöhen.

103. Geben Sie Hinweise für eine einwandfreie Lagerung von Schokoladenerzeugnisse (z. B. Pralinen, Schokoladenfiguren)!

- In guter Verpackung und kühlen Räumen sind reine Kakaoerzeugnisse lange haltbar
- Sie sind empfindlich gegenüber Licht, Feuchtigkeit und starken Fremdgerüchen
- Schokoladenfiguren: Schokolade wird dunkel, trocken und kühl gelagert
- Halten sie die Verkaufs- und Lagerräume ganzjährig gleichmäßig kühl
- schützen Sie die Fensterfront vor direkter Sonneneinstrahlung
- Verzichten Sie während der warmen Jahreszeit auf das Ausstellen von Schokoladenwaren im Schaufenster

104. Nennen Sie ein Fensterthema für den Monat Mai und benennen Sie die Dekorationsmittel, die Sie einsetzen!

Ich würde ein Sommerfenster machen. z.B. ein Picknickkorb, Baguettstangen, verschiedene Brötchen. Die Dekoration sollte helle Farben haben z. B. gelb, orange, rot ein heller Grünton. Es muss das Gefühl des Monats Mai und demzufolge Frühling, Blumen und Sonne zum Ausdruck gebracht werden.

105. Beschreiben Sie die Veränderungen des Brotes beim Altbacken werden!

Bei der Aufbewahrung werden die Backwaren je nach Art, Zusammensetzung und Lagerbedingung in kürze oder längerer Zeit altbacken. Die Kruste wird weich und runzelig, weil sie sowohl aus dem Gebäckinneren (Krumen) als auch aus der Luft Feuchtigkeit aufnimmt. Sie verlieren ihre Röste und den ansprechenden Glanz. Die Krume wird strohig trocken, hart, krümelig und schließlich rissig.

106. Erläutern Sie die Bezeichnung leichter und schwerer Hefeteig und nennen Sie hierzu jeweils zwei Gebäckarten!

Einfacher oder leichter Hefeteig:

Er enthält wenig Eier und Fett etwa 100 g Fett auf 1 kg Mehl, meistens Margarine und dient zur Herstellung von einfachem Hefengebäck.

Feiner oder schwerer Hefeteig:

Der Teig enthält größere Zugaben von Eiern, Zucker, Kuchenfrüchten und besonderes Fett vornehmlich Butter oder Butterschmalz und wird für Stollen und Napfkuchen hergestellt.

107. Unterscheide Brot, Kleingebäck, feine Backwaren und Dauerbackwaren nach den Leitsätzen!

Brot :

- Wird ganz oder teilweise aus Getreide und/oder Getreideerzeugnissen, meist nach Zugabe von Flüssigkeit, sowie von anderen Lebensmitteln in der Regel durch Kneten, Formen, Lockern, Backen des Brotteiges hergestellt.
- Brot enthält weniger als 10 Gewichtsteile Fett und/oder Zuckerarten auf 90 Gewichtsteile Getreide und/oder Getreideerzeugnisse.

Kleingebäck:

- Entspricht den Anforderungen an Brot. Das Gewicht des Einzelstücks liegt nicht über 250 g.

Feine Backwaren:

- werden aus Teigen oder Massen durch Backen, Rösten, Trocknen, Kochextrusion oder andere Verfahren hergestellt
- die Teige oder Massen werden unter Verwendung von Getreide und/oder Getreideerzeugnissen, Stärken, Fetten, Zuckerarten bereitet
- Feine Backwaren unterscheiden sich von Brot und Kleingebäck dadurch, dass ihr Gehalt an Fett und/oder Zuckerarten mehr als 10 Teile auf 90 Teile Getreide und/oder Getreideerzeugnisse und/oder Stärken beträgt
- bestimmte Erzeugnisse können auch geringere Anteile an Fetten und/oder Zuckerarten zugesetzt werden

Dauerbackwaren

- sind Feine Backwaren, deren Genießbarkeit durch eine längere, sachgemäße Lagerung nicht beeinträchtigt wird

108. Nennen Sie die Angabe von Auszeichnungspflichten bei unverpackten Backwaren im Laden und Schaufenstern!

Die LMKV gilt noch nicht für lose, unverpackte Ware. Diese müssen, wenn sie dem Kunden angeboten werden, folgende Angaben enthalten:

Gewicht, Preis, Stückpreis und Grundpreis pro 1 Kg /l oder 1 g /ml, wichtige Zusatzstoffe

Gesetzliche Änderungen sind bereits ins Planung und sehen eine detaillierte Kennzeichnung auch für unverpackte Backwaren vor.

109. Nennen Sie mindestens zwei Spezialbrote und die Qualitätsanforderungen!

Quarkbrot

- Ist ein Spezialbrot, wenn bei der Herstellung mindestens 10 g Quark auf 100 g Mehl verwendet wird.

Rosinenbrot

- mind. 15 g Rosinen auf 100 g Mehl
- Das Brot enthält leicht süßen Geschmack

Sojabrot

- mind. 10 g Soja auf 100 g Mehl
- Sojabrot enthält wertvolles pflanzliches Öl und hochwertiges Eiweiß. Sojamehl enthält Lecithin und einen natürlichen Emulgator. Lecithin verbessert die Back- und Bindefähigkeit

Milchbrot

- mind. 50 l Vollmilch auf 100 kg Mehl
- Milchbrot hat größeres Volumen; stärker gebräunte Kruste, zarte feine Krume; längere Frischhaltung; weichere Kruste

110. Begründen Sie die Notwendigkeit der Gebäcklockerung!

Ohne die porige oder blättrige Auflockerung könnte die Backhitze nicht oder nur ungenügend in das Gebäckinnere eindringen. Gelockerte Gebäcke sind außerdem gut verdaulich, weich im Biss und bekömmlich. Ein Qualitätsmerkmal, das besonders geschätzt wird. Bei Gebäcken verwendet man die drei Lockerungsarten und zwar die biologische, physikalische und chemische Teiglockerung.

111. Welche Eigenschaften begründen den Wert des Brotes als Grundnahrungsmittel!

Brote die besonders ballaststoffreich und hoch im Nährwert sind, haben einen hohen Stellenwert in der Ernährung. Ballaststoffe regen die Darmtätigkeit an. Sie helfen überhöhte Blutfettwerte, Blutzuckerkrankheiten und Herz-Kreislaufstörungen zu verhindern. Sie senken den Cholesterinspiegel und minimieren Arterienverkalkung.

Mineralstoffe sind unverbrennbare Bestandteile unserer Nahrung und sind vor allem in dunklen Mehlen enthalten. Brot kann einen wichtigen Stellenwert in einer ausgewogenen Ernährung einnehmen!

112. Beschreiben Sie die Eigenschaften eines guten Brotes bzw. Roggenbrot!

Zu Roggenbroten werden überwiegend Roggenmehl der Typen 997, 1150, 1370 und 1740 ferner Roggenbackschrot und Vollkornschrot verarbeitet. Als weiterer Rohstoff dienen, Wasser, Salz und Sauerteig oder Teigsäuerungsmittel. Die Bezeichnung Sauerteigbrot ist nur zulässig, wenn die Teigsäuerung mit Sauerteig erfolgt ist. Sauerteigbrote sind aromatisch und halten sich lange frisch, als Brote bei deren Herstellung Teigsäuerungsmittel (TSM) verwendet wurden.

113. Nennen Sie typische Merkmale eines Kleingebäckes an einem Beispiel aus Ihrem Betrieb!

Weizenbrötchen: Schrippen, Doppelsemmel, Vierling

Ein normales gutes Weizenbrötchen muss eine goldbraune Farbe und eine leicht glänzende Oberfläche haben. Die Kunden erwarten von uns, dass die Brötchen eine dünne, rösche Kruste besitzen. Die Krume muss weich und zart sein. Und natürlich müssen die Brötchen frisch sein.

Laugengebäck: Laugenbrezel, Laugenbrötchen, Laugenstangen

Laugengebäck muss eine dunkelbraune Krustenfarbe haben. Die Krume soll weich sein und die Kruste knusprig und rösch. Das Gebäck muss einen typischen Laugengeschmack besitzen.

Laugengebäcke werden aus mehr als 50 Prozent Weizenerzeugnissen hergestellt. Die Außenseite des geformten Teiges wird vor dem Backen mit wässriger Natronlauge behandelt, daher die charakteristische Bräunung.

114. Nennen Sie fünf Werbemittel, die sich für ein Bäckereifachgeschäft während einer Aktionswoche eignen!

- Werbung auf einem Bus, Auto, Taxi usw.
- Beiträge in sozialen Netzwerken (Facebook, Twitter etc.)
- Eine Fußballmannschaft die T-Shirts bedrucken
- Werbung auf einer Litfaßsäule
- Infolyer verteilen
- Zeppelin in die Luft fliegen lassen
- Werbung im Radio oder Fernsehen

115. Nennen Sie Mindestzugabe von Butter bei der Herstellung von Butterkuchen nach den Leitsätzen für feine Backwaren!

Butterkuchen ist ein Hefekuchen, der im Teig und in der Auflage als Fett nur Butter enthält. Der Butteranteil (Teig einschließlich Auflage) beträgt mindestens 30 kg oder entsprechende Mengen Butterreinfett und/oder Butterfett, bezogen auf 100 kg Getreideerzeugnisse.

116. Erläutern Sie, warum Betriebshygiene und die persönliche Hygiene der Verkäuferin von größter Bedeutung sind!

Betriebshygiene ist sehr wichtig, da sich Motten und anderes Ungeziefer bilden können. Viele Kunden achten sehr darauf, wo sie ihren Kaffee trinken gehen, ob der Laden sauber ist und das Verkaufspersonal auch sehr freundlich ist. Persönliche Hygiene bedeutet u.a. das die Verkäuferin täglich duschen gehen sollte, täglich frische Wäsche auf der Arbeit, kein Nagelack, Uhr und Ringe sollten abgelegt werden, dezentes Parfüm und nicht allzu sehr geschminkt.

117. Erklären Sie einer Kundin den Unterschied zwischen Plunderteiggebäck und Blätterteiggebäck!

Plunder:

Plundergebäck wird aus einem gezogenen Hefeteig hergestellt, bei dem mindestens 30 kg Butter oder die entsprechende Menge MilCHFetterzeugnisse oder Margarine, bezogen auf 100 kg Getreideerzeugnisse verwendet werden.

Dänischer Plunder (Kopenhagener)

Dänisches Plundergebäck wird aus einem gezogenen Hefeteig hergestellt, bei dem mindestens 60 kg Butter, die entsprechende Menge MilCHFetterzeugnisse oder Margarine, bezogen auf 100 kg Getreideerzeugnisse verwendet werden.

Plunderteig wird aus Hefeteig und Ziehmargarine hergestellt. Enthält weniger Fett als Blätterteig. Plundergebäck ist locker und kurz im Biss.

Blätterteig:

Blätterteiggebäcke sind Gebäcke mit blättriger Struktur, ohne Verwendung von Triebmitteln hergestellt. Bei ihrer Herstellung werden mindestens 62 kg Butter oder die entsprechende Menge MilCHFetterzeugnisse oder Margarine, bezogen auf 100 kg Getreideerzeugnisse verwendet.

118. Was bedeutet der Begriff Mindesthaltbarkeit? Erläutern Sie den Begriff an einem Beispiel!

Bei Nennung eines Mindesthaltbarkeitsdatums, gibt der Hersteller die Garantie dass, das Lebensmittel bei sachgemäßer Lagerung mindestens bis zu diesem Datum haltbar sind.

Beispiel: Milch, die ein Mindesthaltbarkeitsdatum bis zum 24. November hat, ist laut Hersteller garantiert mindestens bis zu diesem Tag haltbar.

119. Was besagt die Mehltpe 550?

Die Typenahl besagt, dass in 100 kg wasserfreiem Mehl durchschnittlich 550 g Mineralstoffe enthalten sind.

120. Geben Sie fünf Empfehlungen für die verkaufsaktive Warenpräsentation im Schaufenster!

- Eigenproduktion in den Mittelpunkt stellen (Nicht die Handelsware die zugekauft wird)
- Genügend Ware im Schaufenster haben, aber nicht überladen
- Infoplatkat schreiben
- an Preisauszeichnung denken
- auf Höhenunterschiede achten
- das Schaufenster, Dekorationsmaterial müssen sauber sein
- Gruppenanordnung

121. An eine Fachverkäuferin im Lebensmittelhandwerk werden Anforderungen an das äußere Erscheinungsbild und an das Verhalten gestellt. Welches Kriterium bezieht sich auf das Verhalten?

Höfliche Umgangsformen

122. Eine ältere Dame hat fünf Freundinnen zum Nachmittagskaffee eingeladen. Erläutern Sie, welche Gesichtspunkte Sie bei der Beratung berücksichtigen müssen!

- Wie viel Personen kommen insgesamt?
- Hat eine Person evtl. Unverträglichkeiten wie z.B. eine Unverträglichkeit gegenüber Nüssen oder Mandeln?
- Gibt es Kuchensorten die unbedingt in das Sortiment müssen?
- Welches Angebot haben Sie im Laden an Kaffee und Kuchen verfügbar und wie sind die Preise?
- Wann werden die Waren abgeholt?

123. Die Fachverkäuferin Bäckerei/Konditorei Lisa fragt eine Kundin "Möchten Sie ein helles oder ein dunkles Brot? " Wie wird diese Art der Fragestellung genannt?

- Alternativfrage

124. Nennen Sie mindestens drei Vorteile des Bäckereifachgeschäftes gegenüber dem Verbrauchermarkt für den Kunden!

- Gute Beratung
- Serviceleistungen (Schneiden, Liefern, Bestellen)
- Frische Backwaren
- Die Kunden können die Menge selbst bestimmen (z. B. 100 g Plätzchen, ...)
- Qualität

125. Woran erkennen Sie u.a. ein frisches Ei und ein altes Ei?

- Das Eidotter ist nach dem Aufschlagen hoch gewölbt, das Ei ist somit noch sehr frisch
- Sollten sie bei der Schüttelprobe etwas hören, ist die Luftkammer im Ei zu hoch und ein Indiz dafür, dass das Ei zu alt ist
- Ei in ein Wasserglas legen, schwimmt das Ei oben ist das Ei alt (Luftkammer im Ei) sinkt es nach unten und bleibt dort liegen ist das Ei frisch
- Geruchsprobe, riecht das Ei frisch oder leicht ranzig
- Eier, die sehr frisch sind, haben eine raue Oberfläche und sind matt

126. Beschreiben Sie die Erwartungen, die ein Kunde heutzutage an ein modernes Bäckereifachgeschäft hat!

- nicht nur tägliche sondern "stetige" Frische
- Qualität in handwerklicher Herstellung und Auswahl sowie optimale Beratung
- Snackangebot und Kaffeevielfalt
- eine hervorragend geschultes Personal und ein einladendes Verkaufserlebnis

127. Nennen Sie fünf Grundsätze, die bei der Bedienung von Kindern zu beachten sind.

- Den Kassenbon nicht vergessen mitzugeben
- mit den Kindern verständlich, freundlich und deutlich sprechen
- keine Alternativwaren zum Einkaufszettel aushändigen
- Ware gut verpacken, evtl. eine Tragetasche kostenlos zur Verfügung stellen
- Bei Unklarheiten Eltern anrufen
- Keine Zusatzware aushändigen, da nicht bekannt, ob dies dem Willen der Eltern entspricht

128. Die 9-jährige Carola kommt mal wieder in den Laden. Sie hat einen Einkaufszettel dabei und soll 5 Schrippen und ein Kartoffelbrot einkaufen. Das Brot ist leider nicht mehr vorrätig. Wie verhalten Sie sich?

Sie versuchen die Eltern anzurufen und bieten Ihnen eine Alternative an.

129. Sie führen in Ihrem Sortiment mehrere Siedegebäcke. Bitte stellen Sie die Vorzüge dar!

Berliner:

Ist nicht sehr fettig, wenn man ihn in Fett legt, geht er schön auf und durch das heiße Fett verdichten sich die Poren und der Pfannkuchen zieht kaum Fett in sich. Vorausgesetzt das Fett ist heiß genug, ca. 175°C. Ist das Fett zu kalt, zieht sich der Pfannkuchen regelrecht mit Fett voll und schmeckt ranzig und unangenehm!

- Sehr lecker und fluffig
- fettarm (wenn richtig gebacken)
- individuelle Füllung möglich (Marmelade in verschiedenen Sorten, Nougat etc.)

Spritzringe:

Ein ideal gebackener Spritzring hat weniger Fett als ein Pfannkuchen

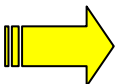
- Spritzringe sind sehr lecker, werden üblicherweise mit Fondant überzogen
- Spritzringe sind sehr saftig und beinhalten kaum Fett (vorausgesetzt sie wurden richtig gebacken)

Krapfen:

- Krapfen sind sehr leckere kleine Siedegebäcke, die mit Puderzucker dekoriert werden
- Feine Füllungen mit Konfitüre o.ä. sind üblich

Quarkbällchen

- sehr saftige und sehr schmackhafte Siedegebäcke, die in Zucker gewälzt werden
- Quarkbällchen die optimal gebacken sind, haben wenig Fett und sind sehr fluffig und saftig



Für alle Siedegebäcke gilt, dass die Siedezeit und die Fetttemperatur entscheidend sind, stimmen diese Kriterien nicht, können alle Vorzüge von Siedegebäcken verloren gehen. Die Temperatur sollte so hoch wie nötig und so niedrig wie möglich sein, um den Acrylamid Gehalt des Gebäckes zu senken. Evtl. verwendete Fettfilter können auch als Verkaufsargument dienen. Diese reduzieren die Schadstoffbelastung im Produkt erheblich. Es gibt für jeden Geschmack ein großes Sortiment an Siedegebäcken.

130. An welche "Butter-Handelsklasse" werden die höchsten Anforderungen gestellt?

An die "Deutsche Markenbutter"

131. Erklären Sie, nach welchen Grundsätzen Sie ein Verkaufsgespräch führen!

Persönliche Ansprache:

„Hallo Herr Gruner, wie geht's Ihnen?“

Stammkunden legen Wert darauf, persönlich angesprochen zu werden

Begrüßung:

„Guten Morgen. Wie hat Ihnen der Kuchen gestern geschmeckt?“

Erste Bedarfsfrage:

„Was führt Sie zu uns, Herr Meiser?“

Weiterführende Bedarfsfragen:

„Haben Sie noch einen Wunsch?“

„Worauf haben Sie sonst noch Appetit?“

Alternativangebote abgeben:

„Einfache Brötchen sind leider schon ausverkauft, aber wir haben noch ganz frische Mehrkornbrötchen da!“

Zusatzverkäufe einleiten:

„Haben Sie auch nichts vergessen, Kaffee, Kuchen, ..?“

Verkaufen:

„Morgen haben wir wieder Kaffee zum Angebotspreis.“

„Ab nächste Woche haben wir wieder Weihnachtsstollen.“

- 132.** Ein Kunde kann die Rechnung über 198,00 € mit Visa-Karte oder EC-Karte bezahlen. Welche Zahlungsmethode würden Sie aus Sicht des Betriebes bevorzugen?

- EC-Karte (falls möglich), da hier für den Betrieb weniger Kosten anfallen

- 133.** Begründen Sie, warum bestimmte Erzeugnisse (z. B. Mandelhörnchen, Sachertorte) ausschließlich mit Kuvertüre und nicht mit Fettglasur überzogen werden dürfen!

Kuvertüre:

Kuvertüre ist eine Schokoladen-Überzugsmasse. Sie wird zum Überziehen von Gebäck, Dessert und Torten verwendet, ferner zur Herstellung von Schokoladenhohlkörpern (z. B. Weihnachtsmännern, Maikäfer, und Osterhasen)

Fettglasur:

Fettglasur gilt als nachgemachte Schokoladen-Überzugsmasse. Sie ist billiger und einfacher in der Anwendung als die Kuvertüre. Sie darf jedoch für Qualitätserzeugnisse nicht verwendet werden (z. B. Marzipan, Nougat, Krokant, Makronen, Baumkuchen, Sacher- oder Herrentorte)

- 134.** Wie hoch ist die optimale Temperatur für die Vermehrung von Hefe?

Ca. 26°C

- 135.** Wie bedienen Sie unentschlossene Kunden?

- Freundlich und geduldig bleiben
- Kostproben anbieten
- Alternativfragen stellen

- 136.** Die Bäckerei Müller will das Logo und die Firmenfarben bewusst in nächster Zeit verwenden. Wie wird diese Maßnahme aus dem Bereich Marketing genannt?

Corporate Identity

Wie sieht perfektes Corporate Identity aus?

- OBI : Der Biber und der orangefarbene Schriftzug
- Mc Donalds: goldenes M vor rotem Hintergrund
- Denken die Leute an Klebestreifen denken sie zuerst an "Tesa"
- Hören Menschen den Begriff Windeln dann denken die meisten an "Pampers"
- Auch bei Betriebssystemen für Computer denken die meisten an Windows von Microsoft
- Sie hören einen Begriff oder eine bestimmte Farbkombination und verbinden dies mit einer Marke

- 137.** Welche Margarineart ist besonders zur Herstellung von Blätterteig geeignet?

Ziehmargarine

- 138.** Nennen Sie Vorteile moderner Registrierkassen!

- die Anzeige, die auch von Kunden einsehbar ist
- Sondertasten für Personalkennnummern, Artikel Warengruppen und Storno
- Die Taste zur Rückgeldberechnung
- Man kann den Umsatz einzelner Artikel oder pro Verkäuferin ermitteln, oder auch Tagesumsätze

- 139.** Was ist ein "Eye Catcher"?

Ein Blickfang, der Aufmerksamkeit erregen soll

- 140.** Eine Kundin reklamiert, dass die Brötchen zu dunkel gewesen sind. Beschreiben Sie, wie Sie sich bei dieser Reklamation verhalten und wie eine solche Beschwerde vermieden werden kann!

Bei einer Reklamation handelt es sich um die Beanstandung einer Ware oder Dienstleistung. Fälle dieser Art sind im Geschäftsleben keine Seltenheit und bedürfen einer besonderen einfühlsamen und verständnisvollen Behandlung seitens der Verkäuferin. Eine Reklamation tritt aus Kundensicht dann auf, wenn die gekaufte Ware oder Leistung nicht den Anforderungen, Versprechungen oder Erwartungen entspricht. Daher gehen Sie freundlich auf die Reklamation ein. Wichtig ist, dass der Kunde wieder kommt und uns wohlgesonnen bleibt.

- 141.** Sie stellen fest, dass der Verkauf an Berlinern während der Saison zurückgegangen ist. Beschreiben Sie welche verkaufsfördernden Maßnahmen Sie treffen!

Werbung hat das Ziel, dem Kunden zum Besuch des Geschäftes zu motivieren.

Verkaufsförderung bezweckt eine Umsatzsteigerung durch Aktivitäten im Geschäft. Werbung umfasst die Massenmedien Fernsehen, Hörfunk, Zeitschriften und Zeitung sowie Kinowerbespots, Plakatwände, Werbebriefe, Rabattaktionen oder einem [FACEBOOK POST](#):

Täglich frische Krapfen und Pfannkuchen bei ihrer Backerei.
Montags - Mittwochs und Freitags backen wir für sie leckere Spritzringe
sowie Dienstag und Donnerstag feinste Quarkbällchen. Einen guten
Appetit wünscht ihnen das Team der Backerei 😊



1723 erreichte Personen

Beitrag bewerben

- 142.** Bei welchem Verfahren werden die Fettkügelchen in der Milch so weit zerkleinert, dass sie nicht mehr aufrahmen können?

homogenisieren

143. Nennen Sie Gründe für das Entstehen von Kassenmehr- oder Kassenminderbeständen!

Feiertage, Schlechtes Wetter, Hitze, Urlaubszeit, Ferien

144. Mehrere Bäckereibetriebe in der Region werben zusammen für "Frische Brötchen, handwerklich hergestellt mit eigener Teigführung". Wie wird diese Werbung genannt?

Gemeinschaftswerbung

145. Warum ist bei Einstellung einer Verkäuferin ein Gesundheitszeugnis erforderlich ?

Sobald Sie eine Arbeit leisten, die direkt oder indirekt mit Lebensmitteln zu tun hat und sich nicht im Rahmen eines Privathaushaltes abspielt, wird ein Gesundheitszeugnis beziehungsweise der Nachweis der Erstbelehrung (oder entsprechender Folgebelehrungen) nötig. Auch zur Sicherheit der Kundschaft und des kollegialen Umfeldes.

146. Welches Gesetz regelt das Verbot von Werbung, in dem ein Mitbewerber verunglimpft wird!

Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)

147. Eine Kundin klagt darüber, dass ihr Brot häufig verschimmelt. Wie kann Schimmelbildung vermieden werden?

Die Schimmelentwicklung erfolgt erst beim Abkühlen, Aufbewahren, besonders aber beim Schneiden und Verpacken. Empfehlenswerte Verhütungsmaßnahmen sind:

- eine gewissenhafte Betriebshygiene, z. B. häufiges Reinigen von Brotregalen, Körben und Ausschneidemaschinen
- Vermeiden von Mehlstaub, kräftiges Aufbacken des Brotes
- Ein rasches Auskühlen, evtl. mit einer anschließenden Verpackung in Kunststoff-Folien
- Kühle, luftige und trockene Lagerung oder Tiefgefrieren (sowohl im Betrieb als auch im Haushalt) und das Konservieren von Brot durch Hitze (nach dem Verpacken) oder den Einsatz chemischer Konservierungsmittel (Sorbinsäure, Citronensäure)

148. Was sind "angeschobene Brote"?

Die Brote berühren sich beim Backen

149. Wie verhalten Sie sich bei einer berechtigten Reklamation einer Kundin?

Dem Kunden ausreden lassen, nicht unterbrechen. Belehren Sie den Kunden nicht, wie er es hätte besser machen können oder dass er eine Teilschuld an der Reklamation trage. Sagen Sie, dass Ihnen der Umstand leid tut. Tauschen Sie ohne großen Ärger die reklamierte Ware um oder erstatten Sie den Kaufpreis.

150. Bei der Neugestaltung des Cafébereiches sollen Farben verwendet werden, die beruhigend wirken. Welche Farben sind dafür geeignet ?

- Farben die in Richtung Ocker und Beige gehen sind vorteilhaft

- 151.** In Deutschland gibt es eine zunehmende Anzahl von 1-Personen bzw. Single-Haushalten. Beschreiben Sie Möglichkeiten Ihres Betriebes, den Anforderungen dieser Personengruppen gerecht zu werden!

Brot scheibenweise verkaufen oder Kuchen und Kleingebäcke in kleineren Mengen verkaufen. In größeren Städten ist dies schon lange Gang und Gäbe.

- 152.** Welche Auswirkungen hat die Verwendung von Sauerteig auf das Brot?

- Sauerteig macht das Roggenmehl backfähig
- Sauerteig sorgt für ein gutes Brotaroma
- Sauerteig sorgt für eine bessere Frischhaltung

- 153.** Erläutern Sie die Möglichkeiten zur Verminderung der Umweltbelastung in Bäckereien!

- Frittierfette gehören in ein Altfettfass, dass regelmäßig von einer Entsorgungsfirma geleert wird
- Toiletten sind kein Entsorgungsort für verdorbene Lebensmittel oder Zigarettenskippen
- Verwendung von Brötchentüten aus Altpapier
- Entsorgung wieder verwertbarer Abfälle in entsprechende Altpapiercontainer
- Transportverpackungen mehrfach benutzen
- Aktionen z.B. Eine Woche lang keine Plastiktüten

- 154.** Zucker ist hygroskopisch. Was heißt das?

Zucker zieht Luftfeuchtigkeit an, ist also wasseranziehend

- 155.** Wofür verwendet man: Kristallzucker, Puderzucker, Hagelzucker, Kandiszucker, Süßer Schnee?

Kristallzucker wird für Teige und Soßen verwendet. Außerdem gehört er zu unseren täglichen Mahlzeiten wie z. B. Tee, Kaffee.

Puderzucker verwendet man zum Bestäuben, Einpudern von Backwaren. z. B. Stollen, Spritzgebäck, Krapfen

Hagelzucker ist eine ausgesiebte grobkörnige Raffinade (hagelkornähnlich). Man verwendet ihn zum Dekorieren, Bestreuen von Backwaren wie z. B. Zuckerringe, Nougattaler, Schillerlocken

Kandiszucker ist weiß oder braun, er wird unter karamellisierten Zusatz von Zucker hergestellt. Man verwendet ihn für Honig, Printen, Dekorieren oder Süßen von Tee.

Dekostaubpuder "Süßer Schnee" ist kostengünstig, sanft, hat einen hohen Schmelzpunkt, kann für verpackte Backwaren, auch für Fett- und Obstoberflächen genutzt werden. Das ist ein Puder mit einer sehr feinen Mahlung. Die mit „süßem Schnee“ bestreuten Gebäcke behalten ihr frisches Aussehen auch nach längerer Zeit.

156. Nennen Sie 3 Punkte, die bei der Warenannahme von Lebensmitteln aus hygienischen Gründen zu beachten sind!

- Regale und Behälter müssen sauber sein
- Frische Lebensmittel bei entsprechenden Temperaturen lagern (Kühlhaus)
- Pflanzliche und tierische Lebensmittel getrennt lagern

157. Ein neues Produkt im Bereich Snack soll in Ihrem Betrieb eingeführt werden. Erläutern Sie, welche Maßnahmen Sie als Verkäuferin treffen können!

Schilder im Laden aufhängen und draußen vor der Außenwand Plakate hinhängen und auch jedem Kunden darauf hinweisen und erklären, welchen einen Snack wir nun führen. Wichtig ist es, Proben von dem neuen Snack kostenlos den Kunden anzubieten oder beizulegen. Flyer sind auch eine sinnvolle Maßnahme. Die Verkäuferin sollte auch über das neue Produkt fachlich Auskunft geben können, sollte der Kunde konkrete Fragen dazu haben.

158. Wie nennt man die Bausteine aller Eiweißarten?

Aminosäuren

159. Ein Kunde möchte wissen, durch welche Lagerbedingungen Schimmel auf Brot entsteht und ob er nach Entfernen des Schimmels das Brot noch essen kann?

Schimmel entsteht meist durch zu feuchte und / oder zu warme Lagerung. Von Schimmelpilz befallene Lebensmittel sind zu entsorgen. Für das bloße Auge unsichtbar hat sich in der Regel das Myzel des Pilzes bereits in der gesamten Portion ausgebreitet und eventuell dort Mykotoxine erzeugt. Auch verschimmelte Konfitüre sollte umgehend bei Schimmelbefall entsorgt werden. Meist ist die gesamte Konfitüre mit Schimmel befallen auch wenn man es nicht gleich sieht, nur da wo der Schimmel deutlich zu erkennen ist, hat er sich am meisten ausgebreitet.

160. Was verstehen Sie unter Vollkornprodukten?

Vollkornerzeugnisse werden aus dem ganzen Getreidekorn hergestellt. Zu den Getreidearten zählen Roggen, Weizen, Mais, Gerste, Hafer, Reis und Hirse. Vollkornprodukte enthalten dabei alle Bestandteile des Getreidekorns. Den Keimling, die Schale und den Mehlkörper - und damit auch alle wertvollen Inhaltsstoffe des ganzen Getreidekorns.

161. Nennen Sie drei Lebensmittel, die besonders anfällig für Salmonellen sind!

Eier, Geflügel, Hackfleisch und aus diesen Produkten hergestellte Lebensmittel, wie z. B. Krems, Füllungen, Massen.

- 162.** Beschreiben Sie den Unterschied zwischen freigeschobenen und angeschobenen Broten und nennen Sie je zwei Beispiele!

Freigeschoben:

Starke Krustenbildung an der gesamten Oberfläche. Wenn Teiglinge zum Backen auf die Backherdfläche gesetzt werden, werden sie „eingeschossen“ oder „geschoben“. Hat jeder Teigling so viel Platz, dass er beim Vergrößern sein Volumen ausdehnen kann ohne an einen Nachbarn zu stoßen, so wird aus diesem Teigling ein freigeschobenes Brot. Weizenmischbrote wie Kassler, Krustenbrot, Schlesier.

Angeschoben:

Manche Teiglinge werden mit Absicht eng aneinander gestellt im Backofen. Dadurch verhindert man gerade bei Roggenbrot ein Breitlaufen. Diese Brote werden also „angeschoben“. z.B: Roggenbrot, Paderbornerbrot .

- 163.** Unterscheiden Sie die drei verschiedenen Qualitäten von Hefeteig und nennen Sie je ein typisches Erzeugnis!

- Leichter Hefeteig z. B. Berliner
- Mittelschwerer Hefeteig z. B. Zwieback
- Schwerer Hefeteig z.B. Stollen

- 164.** Beim Aufräumen im Lager sehen Sie eine Dose, bei der sich der Deckel nach oben gewölbt hat. Was hat das zu bedeuten?

Der Inhalt der Dose ist mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht mehr genießbar, da Mikroorganismen den Inhalt bereits befallen haben. Der Druck in der Dose steigt, somit kommt die Wölbung zustande.

- 165.** Erläutern und begründen Sie Ihr Verhalten bei staatlichen Kontrollen!

Sie sollten den Kontrolleur höflich nach seinem Ausweis fragen, um seine Autorität zu prüfen. Sollte der Kontrolleur Warenproben nehmen wollen oder Unterlagen einsehen (Reinigungspläne etc.), willigen Sie ein. Sagen sie ihrem Chef-/in bescheid das eine Kontrolle stattfindet.

- 166.** Begründen Sie die Volumenzunahme beim Aufschlagen von Schlagsahne!

Will man Sahne aufschlagen, muss sie gut gereift und gekühlt sein. Erst dann ist die Beschaffenheit gegeben, die eingeschlagene Luft festhält. Beim Aufschlagen bilden sich winzige fettumhüllte Luftbläschen. Das Fett erstarrt und gibt der lockeren voluminösen Sahnemasse Festigkeit und Halt. Längeres und stärkeres Schlagen führt zur Trennung von Milchfett und Wasser. Ein Zusatz von Bindemitteln dient der Verbesserung von Stand- und Schnittfestigkeit der Sahne. Nach der Verbrauchererwartung ist bei einem Zusatz von bis zu 6 g Gelatine pro 1000 g Sahne die Bezeichnung Schlagsahne erlaubt.

167. Erklären Sie was unlautere Werbe- und Geschäftsgebaren sind. Nennen Sie Beispiele für unlautere Werbemaßnahmen!

Unter unlauterem Wettbewerb werden geschäftliche Handlungen zu Zwecken des Wettbewerbs verstanden, die nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) verstoßen.

- Kundenfang durch Täuschung, psychologischen Kaufzwang
- Unlauter und widerrechtlich ist jedes täuschende oder in anderer Weise gegen den Grundsatz von Treu und Glauben verstoßende Verhalten oder Geschäftsgebaren, welches das Verhältnis zwischen Mitbewerbern oder zwischen Anbietern und Abnehmern beeinflusst.
- Andere ihre Waren, Werke, Leistungen, deren Preise oder ihre Geschäftsverhältnisse durch unrichtige, irreführende oder unnötig verletzende Äußerungen herabsetzt. Beispiel: „Bei der Konkurrenzbäckerei gibt es nur Müll zu kaufen“.
- Täuschung beim Produkt, statt echter Sauerteig wird "nur" Teigsäuerungsmittel verwendet
- besonders aggressive Werbe- und Verkaufsmethoden die Entscheidungsfreiheit einschränken

168. Worin liegt der Unterschied zwischen Mindesthaltbarkeitsdatum und Verbrauchsdatum?

Mindesthaltbarkeit bedeutet, dass das Produkt bis zu diesem Datum in seiner Qualität unverändert ist, wenn es richtig gelagert wird. Anders gesagt: Bei Erreichen dieses Datums ist die Haltbarkeit des Produktes eigentlich noch nicht abgelaufen.

Etwas anders verhält es sich beim Verbrauchsdatum. Es steht auf leicht verderblichen Lebensmitteln wie Fleisch oder Fisch. Der Aufdruck auf der Verpackung lautet: „Zu verbrauchen bis ...“. Es wird von Lebensmittelexperten geraten das Lebensmittel nach Ablauf des Verbrauchsdatums umgehend zu entsorgen, um gesundheitliche Gefahren zu vermeiden.

169. Beschreiben Sie die Veränderungen des Brotes beim Altbacken werden!

Röscheverlust

- Austrocknen/hart werden der Krume
- Aroma- und Geschmacksverlust
- Gewichts- und Volumenverlust

Ursachen des Altbacken werdens:

- Die trockene Kruste nimmt Feuchtigkeit von der feuchten Krume auf
- Die Stärke bildet sich zurück und gibt dabei das gebundene Wasser langsam wieder ab
- Feuchtigkeit und Aromastoffe verdunsten

Gebäcke, die langsamer altern, sind:

- Verpackte Gebäcke
- Gebäcke mit gut gequollenen Mahlerzeugnissen

170. Erklären Sie die Zusammensetzung eines Plunderteiges und was man unter dem Begriff „Tourieren“ versteht.

Der Begriff Tourieren beschreibt das mehrfache Falten von Teigschichten, die durch dazwischen liegende Fettschichten voneinander getrennt sind. Damit das Falten möglich ist, muss zwischendurch ausgerollt werden. Verwendet wird diese Technik für Blätterteig und Plunderteig.

Deutscher Blätterteig:

Das Ziehfett wird in den Grundteig eingeschlagen. Es handelt sich hierbei um einen deutschen Blätterteig, wobei der Teig nach Außen und das Fett nach innen kommt. Das Fett in den Teig einschlagen und wie folgt tourieren: Einfach - Doppelt - Einfach – Doppelt. Also vier Touren!

Zwischen den Touren ausreichende Ruhezeiten von mindestens 30 Minuten einhalten.

Französischer Blätterteig:

Der Grundteig wird in das Ziehfett eingeschlagen.

Holländischer Blätterteig:

Das grob gehackte oder gewürfelte Ziehfett wird bereits bei der Teigbereitung eingearbeitet.

Es gibt beim „Tourieren“ eine Einfachtour und/eine Doppeltour.

171. Erläutern Sie die Aufgaben des Lebensmittelrechtes!

Es soll verhindern, dass...

- gesundheitsschädliche Lebensmittel hergestellt und in den Verkehr gebracht werden
- Lebensmittel nicht zugelassene Stoffe enthalten
- Lebensmittel zur Haltbarmachung mit radioaktiven Strahlen behandelt werden
- Nicht zum Verzehr geeignete bzw. nicht den Verbrauchererwartungen entsprechende Lebensmittel in den Verkehr kommen
- Nachgemachte Lebensmittel oder solche, die den Anschein einer höheren Qualität erwecken, ohne Kennzeichnung in den Verkehr kommen
- Lebensmittel unter irreführender Bezeichnung, Angabe oder Aufmachung in den Verkehr gebracht werden
- Dass für Lebensmittel mit irreführenden Darstellungen oder Aussagen geworben wird

172. Begründen Sie die Notwendigkeit der Werbung für das Bäckereifachgeschäft.

Werbung hat das Ziel, den Kunden zum Besuch des Geschäftes zu motivieren. Verkaufsförderung bezweckt eine Umsatzsteigerung durch Aktivitäten im Geschäft

173. Unterscheiden Sie Verstandes- und gefühlsmäßige Kaufmotive an je zwei Beispielen.

Bei gefühlsmäßigen Kaufmotiven ist der Kunde weniger an Fachinformationen interessiert, sondern legt Wert auf vorteilhafte Warenpräsentation. Diese Kunden kaufen spontan ein, weil sie z. B. Appetit auf Süßes haben oder neugierig auf etwas Neues sind.

Verstandsorientierte Kunden denken rational, sie vergleichen Fakten z. B. Preis oder Zusammensetzung der Ware. Der Kunde hat eine genaue Vorstellung, welche Ware er kaufen will und welche nicht. Der verstandsorientierte Kunde könnte Diabetiker sein, er ist sparsam und kauft preiswerte Waren.

174. Beschreiben Sie den Unterschied zwischen Kuvertüre und Fettglasur

Kuvertüre besteht aus Kakaomasse, Zucker und mind. 31 % Kakaobutter.

Fettglasur besteht aus entölter Kakaomasse und Zucker. Anstelle von Kakaobutter verwendet man gehärtete Pflanzenfette. Fettglasur ist deklarationspflichtig und auf Backwaren einfacher Qualität beschränkt. Dauerbackwaren und Qualitätserzeugnisse dürfen nicht mit Fettglasur hergestellt werden.

175. Eine Kundin bittet Sie, eine "Bunte Platte" anlässlich ihres 65. Geburtstages zusammenzustellen. (Es werden 15 Personen erwartet.) Welche Grundsätze sollten Sie bei der Zusammenstellung dieser "Bunten Platte" beachten?

- 2- 2,5 Stücke pro Person
- Pappteller mit Papierspitzenunterlage abdecken
- ausgesuchte Gebäckstücke in die Mitte setzen
- die anderen Stücke strahlenförmig anordnen
- Trennpapier benutzen
- Stücke mit sehr unterschiedlicher Höhe nicht neben einander setzen
- verschiedene Gebäckarten zusammenstellen
- neben Obst-, Sahne- und Cremedesserts auch ungefüllte Gebäcke auflegen

176. Nennen Sie Erzeugnisse, die mit folgenden Füllungen hergestellt werden!

- Schlagsahne: Holländer Kirschnitte, Schokoladen-Sahnetorte
- Sahnecreme: Tiramisu, Käse-Sahne, Joghurt-Sahne
- Buttercreme: Mokatorte, Pralinentorte

177. Nennen Sie fünf Aufgaben der Werbung!

- Neue Produkte bekannt machen
- Angebotsvielfalt darstellen
- Produktinformationen
- Kunden gewinnen und erhalten
- Umsatz steigern

178. Nennen Sie jeweils drei Gebäcke aus: Sandmasse und Biskuitmasse

Sandkuchen werden aus Sandmassen unter Verwendung von Getreideerzeugnissen und/oder Stärken, Butter, Margarine und/oder anderen Fetten, Vollei und Zucker hergestellt. In 100 kg Sandmasse sind mindestens 20 kg Butter oder die entsprechende Menge MilCHFetterzeugnisse oder Margarine sowie 20 kg Vollei oder die entsprechende Menge eines Volleierzeugnisses enthalten.

Gebäcke aus Sandmasse::

Teekuchen, Baumkuchen, Königskuchen, Englischer Kuchen

Biskuit wird unter Verwendung von Getreideerzeugnissen und/oder Stärken, Zuckerarten und Vollei oder entsprechenden Volleiprodukten hergestellt. Der Volleianteil beträgt mindestens 66 Prozent des Gewichts an Getreideerzeugnissen und/oder Stärken.

Eiaustauschstoffe werden nicht verwendet. Der Masse wird kein Fett zugesetzt. Eibiskuit und andere hervorhebende Qualitätsbezeichnungen erfordern den doppelten Eigehalt, bezogen auf den Anteil an Getreideerzeugnissen und/oder Stärken.

Gebäcke aus Biskuitmassen:

Biskuitmasse: Biskuitrolle, Omeletts, Eierplätzchen, Eichen

179. Empfehlen Sie einer Kundin für ein Sommerfest fünf verschiedene Obsttorten!

Zu empfehlen sind Apfelkuchen (Mus auf Hefeteig), Gedeckter Apfel, Florentiner Kirschtorte, Himbeer-Joghurtsahnetorten (erfrischend-säuerlich) klassische Obsttorten vielseitig belegt.

180. Ein Kunde wünscht Gebäcke aus Biskuitmasse. Welche Backwaren können Sie ihm anbieten?

Mohrenköpfe, Eierplätzchen, Rouladen, Biskuitboden, Löffelbiskuits, Eichen

181. Bieten Sie ein komplettes Frühstück zu einem besonderen Anlass an!

Orangensaft, Sekt, Kaffee, Tee, Schokolade, div. Brotsorten, Croissants, Wurst- und Käseaufschnitt, Konfitüre und Honig, Eier in verschiedenen Variationen.

182. Nennen Sie die lebensmittelrechtlichen Vorschriften bezüglich Buttercreme, Fettcreme, Sahne und Sahnecremes!

Die Bezeichnung Buttercreme darf nur verwendet werden, wenn der Fettanteil ausschließlich aus Butter besteht. Bei Verwendung anderer Fette muss die Bezeichnung Fettcreme lauten.

Die bei der Herstellung von Sahne- und Fruchtsahnetorten verwendeten Sahnefüllungen und/oder -garnierungen enthalten mindestens 60 Prozent Schlagsahne. Füllungen oder Garnierungen mit einem geringeren Anteil an Schlagsahne werden als Sahnekrem (Sahnecremetorte) bezeichnet. Ihr Gehalt an Schlagsahne beträgt mindestens 20 Prozent. Als eventuell zugesetztes Fett wird nur MilCHFett verwendet.

183. Welche Brotsorten empfehlen Sie einem Kunden für eine Grillparty?

- Kleine runde gemischte Partybrötchen sind immer ein Highlight
- Kaviarstangen sind praktisch, der eine möchte dünne Scheiben, der andere lieber etwas dicker und bei Baguettstangen oder Kaviarlänge kann sich jeder so dick abschneiden wie er möchte
- Oliven und Tomeatenbaguettes sind auf einer Grillparty gern gesehene Backwaren

184. Nennen Sie fünf verkaufsfördernde Maßnahmen, die sich besonders für eine Konditorei eignen!

- Kostproben
- Sonderangebote
- Schaubacken
- einheitliche Kleidung
- Serviceleistungen
- freundliche und sachkundige Bedienung
- Schaufensterdekoration

185. Ein älterer Herr möchte bei Ihnen Kuchen zum Nachmittagskaffee einkaufen. Er erwartet Gäste - acht Erwachsene und drei Kinder. Wie führen Sie das Verkaufsgespräch und welche Hilfen können Sie dem Kunden anbieten?

Mengenempfehlung, besondere Wünsche, Vorschläge - Obst - Sahne - Buttercreme Fettgebäck- Dauergebäck als Reserve, Vorschläge für die Kinder, Zusatzverkauf- Sahne, Kaffee, Hilfen: Anrichten auf bunte Platten auf Tellern mit Spitzen, Lieferservice etc.

Den Kunden aussprechen lassen und auf seine Wünsche und Rückfragen eingehen, freundlich bleiben und Blickkontakt halten.

186. Erläutern Sie an 5 Gesichtspunkten, warum Kleingebäcke beim Kunden so beliebt sind!

- Kleingebäck ist leicht transportierbar
- Kleingebäck ist gut geeignet für den kleinen Hunger zwischendurch
- Kleingebäck lässt sich ohne viel Mühe (Essensvorbereitung) zwischendurch einnehmen
- Kleingebäck passt aufgrund der teilweise geringen Kalorienmenge leichter in eine Diät
- Kleingebäcke ermöglichen den Appetit auf unterschiedliche Geschmacksrichtungen zu befriedigen, ohne dass zu viel gegessen wird

187. Nennen Sie ein Schaufensterthema für den Winter und beschreiben Sie, wie Sie es gestalten können.

Themen z.B.: St. Martin, Advent, Nikolaus, Weihnachten, Silvester, Neujahr Skifahren, Rodeln, Schneeballschlacht, Schneemann etc.

188. Welche Vorbereitungen für den Verkauf treffen Sie vor dem Öffnen des Ladens?

- Brot einsortieren
- Theke einräumen und aufbauen
- Kasse einzahlen
- Sahne einfüllen
- Kaffee kochen
- Kühlschrank auffüllen
- Laden aufschließen
- Theke nochmals abwischen

189. Erklären Sie den Begriff Deklaration und begründen Sie die Deklarationspflicht an 5 Beispielen.

Die Deklaration gibt an, ob ein Erzeugnis solche Stoffe enthält, auf die der Verbraucher gemäß Lebensmittelkennzeichnungsverordnung ausdrücklich hingewiesen werden muss, oder weil weniger hochwertige Rohstoffe verwendet wurden.

Beispiele: Fettglasur, Farbstoffe, Konservierungsstoffe, Süßstoffe, Diabetikererzeugnisse.

190. Nennen Sie drei Kundentypen und deren speziellen Merkmale.

- Stammkunden kommen wöchentlich oder täglich
- Laufkunden kommen zufällig
- Spontankunde ist ein unplanmäßiger aber dennoch notwendiger Kunde

191. Unterscheiden Sie Stammkunden und Laufkunden und nennen Sie jeweils Grundsätze zur Bedienung.

Stammkunden sind Leute, die regelmäßig, fast jeden Tag kommen und deren Namen bekannt sind. Laufkunden sind diejenigen, die zufällig am Laden vorbei kommen und etwas kaufen. Man sollte eigentlich zu jedem Kunden gleich freundlich und entgegenkommend sein, doch Stammkunden werden meist mit einem besonderen Service bedient.

192. Unterscheiden Sie Nussknacker, Florentiner und Nussecken und geben Sie Hinweise für die Lagerung!

Nussknacker:

Knuspriges flaches Nussgebäck mit ganzen oder grob gekackten Nusskernen mit Zucker, Fett, Milch, Mehnteil geringer als 5%, Unterseite mit Kuvertüre überzogen, auch die Verwendung von Mürbeteigböden ist verbreitet.

Florentiner:

Knuspriges flaches Gebäck aus gehackten oder gehobelten Mandeln oder anderen Nusskernen mit Zucker, evtl. Honig, Fett, Milch, Mehnteil geringer als 5%, Unterseite mit Kuvertüre überzogen.

Nussecken: Mürbeteigboden mit Röstmasse aus geriebenen oder gehobelten Haselnüssen, Zucker, Honig, Sahne. Ecken mit Kuvertüre bestrichen.

Lagerung: Trocken aufbewahren, mind. 1 Woche lagerfähig, daher nennt man es auch Dauergebäck.

- 193.** Hat es für die Verkäuferin Vorteile, wenn Sie beim Beratungsgespräch die Führungsrolle übernimmt? Begründen Sie ihre Antwort!

Das Ziel der Verkäuferin ist es so viel wie möglich zu verkaufen und den Kunden langfristig an die Bäckerei zu binden. Durch die Führungsrolle kann sie den Kunden freundlich beraten und animieren einen weiteren, vielleicht ursprünglich nicht geplanten Kauf zu tätigen. Dies muss allerdings freundlich und nicht drängend geschehen. Die letztendliche Entscheidung liegt allerdings beim Kunden selbst. Dies muss immer respektiert werden!

- 194.** Wie erklären Sie einer Kundin den Unterschied zwischen einer Schwarzwälder und einer Holländer Kirschtorte?

Schwarzwälder:

Wiener Böden mit Schokolade (dunkel), Sahne mit Kirschwasser, (Alkohol), Decke: Sahne, Schokoladenspäne.

Holländer: Blätterteig-Böden (hell), Sahne ohne Alkohol, Decke: glasierter Blätterteigboden.

- 195.** Ihr Kunde beklagt sich über das „Preis-Leistungs-Verhältnis“ in ihrer Bäckerei. Was ist damit gemeint?

Der Kunde sieht, wenn er ein Brot kauft zuerst den Preis. Er sieht aber nicht, welche Leistung dahinter steckt dieses Brot herzustellen. Er sieht nicht die Kosten, die die Bäckerei zu tragen hat, wie z. B. Personal, Backzutaten, Reinigungskosten usw. Versuchen Sie als Fachverkäuferin darüber zu stehen und freundlich zu bleiben.

- 196.** Beschreiben Sie die Herstellung von deutschem Blätterteig und nennen Sie je 3 herzhafte und 3 süße Gebäcke!

- Deutscher Blätterteig: Grundteig, Butter wird eintouriert
- Herz hafte Gebäcke: Pasteten, Wurstbrötchen, Käsestangen etc.
- Süße Gebäcke: Schweineohren, Vanillecremeschnitten, Blätterteigteilchen etc.

- 197.** Eine Kundin bestellt im Cafe einen "Cappuccino". Beschreiben Sie die Zusammensetzung und den Service!

Heißer Kaffee mit heiß aufgeschäumter Milch (manchmal Schlagsahne), mit Kakao- oder Kaffeepulver bestäubt (in manchen Bereichen auch Zimt)

Zusammensetzung: Cappuccino, Tasse mit Unterteller, Zucker, Löffel, Tablett mit Spitze.

- 198.** Nennen und erklären Sie die Zahlungsmittel. Welches sind die gesetzlichen Zahlungsmittel?

Zahlungsmittel sind im weiteren Sinne Geld, bzw. auf Geld lautende Anweisungen (Scheck, Wechsel usw.) Manchmal kann ein Zahlungsmittel auch ein Geldersatz sein. Im engeren Sinne versteht man unter Zahlungsmittel die von der Notenbank herausgegebenen Banknoten und Münzen. Die Zahlung erfolgt in Deutschland entweder durch Barzahlung, halbbare Zahlung und bargeldlose Zahlung.

199. Erklären Sie die drei Zahlungsarten (bar, halbbare, bargeldlos) und nennen Sie Beispiele!

Barzahlung ist die Zahlung mit Banknoten oder Münzen. Halbbare Zahlung erfolgt durch die Geldübergabe nur für einen Partner in bar. Der Schuldner zahlt unbar z. B. mit einem Barscheck. Der Gläubiger empfängt das Geld in bar. Oder umgekehrt der Schuldner zahlt bar (bei einem Geldinstitut ein. Der Gläubiger empfängt das Geld unbar als Gutschrift auf sein Konto).

Bargeldlose Zahlung: Die bargeldlose Zahlung erfolgt in Form von Überweisungen. Der auf der Überweisung genannte Betrag wird vom Konto des Zahlenden abgebucht. Der abgebuchte Betrag wird vom Konto des Empfängers gutgeschrieben. Diese Form hat gegenüber anderen Zahlungsformen viele Vorteile. Wer Zahlen will braucht kein Bargeld. Der Empfänger braucht die Geldeingänge zu Hause nicht aufzubewahren.

200. Nennen Sie besondere Behandlungsweisen die Stammkunden beim Einkauf erwarten!

- Stammkunden wollen mit Namen angesprochen werden
- Die Verkäuferin sollte auf persönliche Eigenarten dieser Kunden unaufgefordert reagieren
- Manche Stammkunden wünschen beim Verkaufsvorgang das persönliche Gespräch
- Wenn die Verkäuferin auf besondere Ereignisse des Kunden reagiert (Hochzeit, Urlaub etc.) fühlt sich der Kunde wertgeschätzt und empfindet ein Zugehörigkeitsgefühl

201. Wie sollte die Verkäuferin Laufkunden behandeln um Sie zu einem regelmäßigen Einkaufen zu bewegen?

- Versuchen Sie die Namen der Kunden zu erfahren, um diese mit Namen ansprechen zu können!
- Die Verkäuferin sollte keine Unterschiede zwischen Laufkunden und Stammkunden machen
- Alle Kunden sollten deshalb gleich freundlich bedient und mit ausgezeichneter Ware versorgt werden
- Ein Namensschild an der Berufsbekleidung der Verkäuferin erleichtert den Kontakt zum Kunden
- Laufkunden sollte man auch außerhalb des Geschäftes wiedererkennen und grüßen

202. Was sollte die Verkäuferin beim Bedienen von Kindern besonders beachten?

- Kinder sind sehr empfindsam, lassen Sie die Kinder spüren das sie jederzeit willkommen sind
- Kinder wollen auch als gleichberechtigte Kunden behandelt werden
- Wie allen Kunden gibt man auch den Kindern allerbeste Qualität und drängt ihnen nichts auf
- Kinder, die im Auftrag ihrer Eltern kaufen, sollte man den Kassenbon und auch das Wechselgeld gut in der Geldbörse verstauen.
- Die Kinder merken sich, wo sie freundlich und korrekt bedient werden. Man macht sie damit zu Stammkunden, die auch ihre Eltern bei der Wahl des Geschäftes beeinflussen.

203. Wie erkennen Sie folgende Kundentypen?

Der entschlossene Kunde:

- sicheres Auftreten
- weiß was er will und äußert sofort seine Kaufwünsche

Der unentschlossene Kunde:

- hilflos suchender Blick, weiß nicht genau was er will und fordert die Verkäuferin zur Beratung auf

Der sparsame Kunde:

- fragt meist nach dem Preis
- sucht nach Vorteilen der höheren Preisklassen

Der anspruchsvolle Kunde:

- sucht nach Spitzenqualität, wobei der Preis nicht das Wesentliche ist
- erwartet erstklassige Beratung und Bedienung

Der gesundheitsbewusste Kunde:

- verlangt genaue Aufklärung über die Zusammensetzung der Waren
- bevorzugt Vollkornbackwaren
- ist sogar bereit, für gesunde Lebensmittel mehr Geld auszugeben

Der Eilige Kunde:

- wartet ungeduldig und ernst schauend
- versucht sich manchmal vorzudrängeln
- spricht schnell und in unvollständigen Sätzen

Der experimentierfreudige Kunde:

- fragt häufig nach neuen Waren
- verlangt bei jedem Einkauf andere Waren und besitzt gute Kenntnisse über das gesamte Sortiment

Der Qualitätsbewusste Kunde:

- fragt nach den Zutaten der Waren
- wünscht nur hochwertige Waren mit besten Zutaten
- besitzt gute Warenkenntnisse

204. Wie bedienen sie folgende Kundentypen?

Der entschlossene Kunde:

- schnell und sachlich bedienen

Der unentschlossene Kunde:

- gezielte Fragen stellen
- nicht zu viele Waren anbieten um nicht verwirrend zu wirken
- kurze, fachkundige Beratung dem Kunden Zeit zum Überlegen lassen

Der sparsame Kunde:

- auch preisgünstige Waren vorlegen
- Qualitätshinweise bei Waren mit höheren Preisen genau benennen

Der anspruchsvolle Kunde:

- qualitativ hochwertige Waren anbieten und deren Vorzüge erklären
- große Sorgfalt bei der Verpackung anwenden
- auch geschenkmäßige Verpackung anbieten

Der gesundheitsbewusste Kunde:

- die gesundheitlichen Vorzüge der Rohstoffe bzw. der Backwaren erklären (fettarm o. ballaststoffreich)
- auf Waren ohne chemische Zusatzstoffe besonders hinweisen
- höheren Preis gegenüber herkömmlichen Backwaren begründen (Getreide aus biologischen Anbau)

Der Eilige Kunde:

- schnell bedienen und verpacken
- auf längere Beratung verzichten

Der experimentierfreudige Kunde:

- wenn möglich, neue Waren anbieten und deren Beschaffenheit sowie die Geschmacksrichtung erklären
- Tipps geben, zu welchem Anlass sich die Waren eignen
- ausführliche Beratung zur Aufbewahrung und zum Verzehr der Ware geben

Der Qualitätsbewusste Kunde:

- ausführliche Beratung über die Zusammensetzung der Waren geben
- nur Qualitätswaren anbieten und empfehlen

205. Welche charakterlichen Anforderungen stellt der Beruf der Verkäuferin an Sie?

- freundlich und ausgeglichen
- ehrlich, zuverlässig
- kontaktfreudig
- toleranzfähig
- geduldig

206. Nennen Sie die Vor- und Nachteile folgender Verkaufsformen!

Ladenverkauf:

- Im eigenen Laden wird der Endpreis für die Waren eingenommen
- Die Waren sind stets frisch und nicht beschädigt, da der Transportweg von Backstube zum Laden kurz ist
- Der Kunde wird von Fachverkäuferinnen bestens bedient und beraten
- Die Betriebe können unabhängig von Lieferungen den Betriebsurlaub planen und durchführen
- Durch den Laden entstehen hohe Selbstkosten z.B. durch die Einrichtung und Unterhaltskosten
- Verkäuferinnen werden benötigt

Verkauf an Wiederverkäufer:

- Größere Mengen an Waren können auf einmal verkauft werden
 - Dabei werden Personalkosten, Raumkosten und Lagerkosten gespart
 - Durch die erhöhte Warenmenge kann der Betrieb vielfach bei der Herstellung rationeller arbeiten, ebenso kann dadurch die Auswahl der Ware vergrößert werden
 - Durch die erhöhte Produktion wird auch unausgelastetes Personal voll beschäftigt, und teure Maschinen können ständig eingesetzt werden
-
- Durch den Wiederverkaufsrabatt entsteht eine Verringerung der Einnahmen
 - Die Anschaffung und Unterhaltung eines Lieferwagens sind teuer, ebenso die Personalkosten für den Fahrer
 - Beim Anliefern kann die Ware beschädigt werden
 - Die Möglichkeit zum Betriebsurlaub ist durch regelmäßige Lieferungen eingeschränkt
 - Durch fehlendes Fachpersonal beim Wiederverkäufer, wird die Ware manchmal nicht richtig aufbewahrt, verkauft und verpackt

Verkauf aus dem Warenauto:

- Viele Kunden, die sonst nicht in das Geschäft kommen könnten, haben eine Einkaufsmöglichkeit
 - Bei jeder Tour erfolgt ein großer Warenabsatz
-
- Das Verkaufsmobil hat einen hohen Anschaffungspreis
 - Durch das Auto und den Verkaufsfahrer entstehen hohe Kosten

Frühstücksservice:

- Viele Anwohner einer Siedlung oder Straße, die gewöhnlich nicht in dem Geschäft einkaufen würden, benutzen den Frühstücksservice
 - Dabei wird auf einem Weg viel Ware abgesetzt
 - Für die Ware wird meist ein höherer Preis verlangt
-
- Aufwendiges Einzählen der Backwaren in Tüten bzw. Taschen für die Lieferung ist notwendig
 - Die Lieferung ist kostenintensiv durch die zeitaufwendige Beschäftigung des Ausfahrens und die ständigen Kosten für das Lieferauto
 - Die Ware verliert an der Haustür durch die kalte Morgenluft die Frische, vor allem die Rösche

Party - Service:

- Bei einer Bestellung werden größere Warenmengen verkauft
 - Der vielfach hohe Preis wird anstandslos bezahlt
 - Die Werbewirksamkeit für den Fachbetrieb ist durch die vielen Partygäste sehr groß
-
- Die Ware muss manchmal zu einer für den Betrieb ungünstigen Zeit geliefert werden
 - Häufig hat der Besteller besondere Wünsche, die viel Arbeit bei der Vorbereitung in Anspruch nehmen

207. Manchmal erfolgt ein unerwarteter Kundenandrang, was kann die Verkäuferin tun?

- An Wochenenden, an Feiertagen sowie Festtage kann sich die Verkäuferin auf Kundenandrang vorbereiten
- ausreichend Verpackungsmaterial bereit stellen
- genügend Ware in den Laden bringen
- Vorbestellungen herrichten und abzählen
- vor bestimmten Festtagen geschenkmäßig verpackte Waren anbieten
- ausreichend Wechselgeld in die Kasse legen

208. Zählen Sie stichpunktartig mind. 5 Verhaltensweisen einer guten Verkäuferin auf!

- Sie bleibt stets ruhig und freundlich
- Jeder Kunde wird freundlich mit Blickkontakt begrüßt
- Die Kunden werden der Reihe nach bedient, Ausnahmen nur bei Zustimmung der Kunden
- Die Verkäuferin bedient besonders konzentriert
- Der Verkaufsvorgang sollte möglichst kurz gehalten werden
- Die Waren werden sorgfältig behandelt und verpackt
- Die Verkäuferin beobachtet ob der Kunde die bezahlte Ware mitnimmt und nicht liegen lässt
- Geringfügige Beanstandungen, ob zu Recht oder zu Unrecht, erledigt sie ohne Diskussionen großzügig

209. Geben Sie Hinweise für die kurzfristige Aufbewahrung von Backwaren im privaten Haushalt anhand von 2 Beispielen!

- Nicht zu kühl, Brot möglichst warm lagern (bei kühlen Temperaturen altert das Brot schneller)
- nicht zu feucht (Schimmelgefahr)
- staubfrei (Verunreinigung und Ansiedlung von Pilzen)

210. Nennen sie gefühlsmäßige Gründe zum Kauf von Waren

- Schlankheitsbedürfnis (Diät, bevorzugt kalorienarme Ware wie z.B. Vollkornprodukte)
- Gesundheitswelle (Brote die im Trend sind und als gesund beworben werden z.B. Vitalbrot etc.)
- Neugierde (Der Kunde sieht die Ware die ihm unbekannt ist und kauft sie um sie zu probieren)
- Schönheitsempfindung (Der Kunde betrachtet schöne und ansprechende Ware z.B. Marzipanfiguren)
- Aromaempfindung (Kaufanregung durch Gerüche z.B. frisch ausgebackene Gebäcke)

211. Die vom Kunden gewünschte Ware ist bereits ausverkauft, z.B. Sahneomeletts. Wie verhält sich die Verkäuferin in dieser Situation?

Die Verkäuferin kann sagen:

- Durch die unerwartet hohe Nachfrage ist die Käsesahnecremetorte heute schon ausverkauft. Wir stellen die allerdings jeden Tag her und haben sie morgen Vormittag wieder im Angebot.
- Wegen der zu niedrigen Nachfrage unserer Kunden stellen wir keine Käsesahnecremetorten mehr her
- Selbstverständlich bietet die Fachverkäuferin dem Kunden als Alternative zu dem Gewünschten ähnliche Waren an. Dabei zeigt Sie dem Kunden die Waren.
- „Anstatt der Käsesahnecremetorte kann ich Ihnen die Tiramisusahnetorte anbieten, die mit mildem Mascarpone-Frischkäse hergestellt wird und in der Mitte der Torte Löffelbiskuits enthält, die mit Kaffee getränkt sind“
- Die Verkäuferin sollte erklären warum das Produkt vergriffen ist, Alternativen anbieten und dem Kunden diese Alternative mit guten Argumenten schmackhaft machen.

212. Eine Kundin in Begleitung ihrer kleinen Tochter möchte Backwaren für ein kaltes Büffet bestellen. Führen Sie dieses Verkaufsgespräch in einem kurzen Beispiel!

Verkäuferin: „Guten Tag, was darf ich Ihnen anbieten?“

Kundin: „Geben Sie mir bitte für den Nachmittagskaffee vier Tortenstücke verschiedener Geschmacksrichtungen.“

Verkäuferin: „Die Buttercreme und Sahnetorten kann ich Ihnen in den verschiedensten Geschmacksrichtungen anbieten. Oder bevorzugt die kleine Dame die leckeren Obstkuchen?“ (Die Verkäuferin spricht dabei direkt zur Tochter der Kundin)

Tochter: „Ja, gerne" Ich möchte diesen Kuchen mit Erdbeeren."

Verkäuferin: „ Du weißt schon, was gut schmeckt. Die Erdbeeren sind sehr aromatisch."

Mutti zu Tochter: „ Möchtest du diesen Kuchen mit Erdbeeren?"

Tochter: „ Ja, sehr gerne, ich möchte sogar zwei Stück davon."

Kundin: „ Also gut, schneiden Sie mir bitte zwei Stücke von dem Erdbeerkuchen ab sowie je ein Stück von der Eiche und von der Fruchtsahneschnitte. "

213. Geben Sie Beispiele von positiven Suggestivfragen beim Erkunden des Kaufwunsches und beim Empfehlen der Ware!

- Wie viel Stück darf ich Ihnen einpacken?
- Wollen Sie die größere Packung?
- Wünschen Sie die hochwertigen Mandelmakronen?

214. Warum sollen negative Suggestivfragen vermieden werden?

- Negative Suggestivfragen bremsen den Kaufdrang des Kunden

Beispiele:

- Reicht Ihnen ein Stück?
- Möchten Sie die kleine Packung?
- Wünschen Sie lieber Persipan-statt Mandelmakronen?

215. Welche Erkenntnisse resultieren aus einer ehrlichen Reklamation?

- Man erfährt welche Fehler gemacht wurden
- Man kann die Fehlerquellen in Zukunft abstellen
- Der Kunde kann wieder zufriedengestellt werden

Die Devise der Verkäuferin solle deshalb sein: „Lieber eine Reklamation über sich ergehen lassen als unzufriedene Kunden haben, die man irgendwann verliert und die schlechte Werbung machen.

216. Wie verhält sich die Fachverkäuferin bei einer Beschwerde, speziell auch bei einer berechtigten Reklamation, bei einer unberechtigten Reklamation und bei einem Mangel, der für die Verkäuferin nicht nachprüfbar ist?

Verhalten der Verkäuferin bei einer berechtigten Beschwerde:

- Sie bietet dem Kunden dieselbe oder ähnliche Ware an
- Sie zeigt dem Kunden die Waren, damit er sich von der einwandfreien Qualität überzeugen kann
- Als Entschädigung oder Wiedergutmachung kann die Verkäuferin auch eine Kleinigkeit dazu geben
- Bei leicht beschädigter Ware ist der Kunde manchmal auch mit einem Preisnachlass einverstanden

Verhalten der Verkäuferin bei unberechtigter Reklamation:

- Sie begründet fachlich den Irrtum des Kunden und versucht ihn somit zu überzeugen
- Dabei wirkt die Verkäuferin niemals überheblich oder ironisch, Sie macht sogar danach meistens Zugeständnisse und gibt dem Kunden zu verstehen, dass die Angelegenheit bereinigt und vergessen ist

Verhalten der Verkäuferin bei einer Reklamation, bei der der Mangel nicht eindeutig der Bäckerei zuzuschreiben ist!

- Die Verkäuferin verhält sich grundsätzlich großzügig nach dem Motto: „Der Kunde hat immer Recht.“
- Die Verkäuferin bietet dem Kunden eine neue unversehrte Ware wobei Sie dem Kunden Tipps zur Aufbewahrung gibt.
- Bei Kunden, die aus lauter Böswilligkeit oder übler Laune unberechtigt reklamieren, vertritt die Verkäuferin ruhig ihren Standpunkt, d.h. dass Sie dem Kunden keine Lösung bieten kann.
- Die Verkäuferin behandelt Beschwerden über Kolleginnen und Kollegen möglichst in deren Anwesenheit. Sie verspricht dem Kunden, der berechtigt reklamiert hat, dass der Mangel abgeschafft wird, und bedankt sich bei ihm für den Hinweis.

217. Nennen Sie die Grundregeln beim Einpacken- und Verpacken!

- Nur Brot und Brötchen fasst die Verkäuferin beim Verpacken mit der Hand an
- Feinbackwaren verpackt Sie grundsätzlich mit der Gebäckzange
- Bei Torten/Desserts arbeitet Sie mit Tortenmesser/Heber. Kein Kontakt mit den Fingern.

218. Welche Punkte müssen Verkaufsargumente beinhalten?

- die Geschmacksrichtung (süß, sauer, salzig, mild, aromatisch, kräftig, würzig, alkoholhaltig)
- die Hauptzutaten der Ware (z.B. Napfkuchen besteht aus Hefeteig mit viel Früchten)
- die Gesundheitsaspekte im Zusammenhang mit den Hauptzutaten (fettarm, ballaststoffreich etc.)
- zu welchen Gelegenheiten sich die Waren besonders eignen (Wegen des feinen, milden Aromas der Milchgebäcke eignen sich besonders Honig, Konfitüren und Gelees.)
- die Frischhaltung der Waren (z.B. Baguettes schmecken frisch am besten)
- Die Aufbewahrungsmethoden der Waren im Haushalt (z.B. Brot bleibt am längsten in Steingutöfen oder in belüfteten Brotkästen frisch)

219. Sie beobachten in ihrem Geschäft einen Ladendiebstahl, wie verhalten Sie sich?

- Die Fachverkäuferin verhält sich beim Ladendiebstahl gesetzesmäßig und wirkt auch erzieherisch ein
- Sie behandelt Kinder nachsichtiger, je nach Alter wirkt die Verkäuferin erzieherisch oder gibt den Erziehungsberechtigten bescheid
- Eine körperliche Züchtigung ist auch bei Kindern keinesfalls erlaubt
- Die Verkäuferin greift nur bei ganz sicheren Verdacht ein
- Sie gibt dem Kunden nochmals die Möglichkeit zu bezahlen, indem Sie ihn erst nach dem Kassieren auf den Diebstahl anspricht. Somit kann sich der Kunde nicht herausreden, dass er die Ware bezahlen wollte
- Sie fordert möglichst im Beisein von Zeugen den Dieb zur Herausgabe der nicht bezahlten Ware auf
- Sie darf den Täter so lange festhalten, bis er seine Personalien angegeben hat, die er durch einen Ausweis belegen muss. Verweigert er dies, kann die Verkäuferin die Polizei um Hilfe rufen
- Der Chef oder eine befugte Verkäuferin entscheidet, ob Anzeige erstattet und/oder Hausverbot ausgesprochen wird. Spielen Sie bei ernsthaften Situationen nicht die Heldin/Held.

220. Welche Regeln beachten Sie bei der Begrüßung der Kunden?

- Die Grußformel ist regional unterschiedlich z.B. Grüß Gott, Guten Tag, Servus etc. Sie wird auch der Tageszeit angepasst wie guten Morgen und Guten Abend
- Bekannte Kunden werden grundsätzlich mit Namen angesprochen
- Der Dokortitel ist ein Bestandteil des Namens den man nicht vergessen darf (Manche Kunden legen großen Wert darauf das der Titel genannt wird)
- Bekannte Kinder spricht die Verkäuferin mit Vornamen an. Kommen Sie in Begleitung ihrer Eltern, dürfen Sie auch hier nicht übersehen werden. Es schmeichelt den Eltern, wenn ihre Kinder nett begrüßt werden.

221. Welche Regeln sollte die Verkäuferin bei der Verabschiedung von Kunden beachten?

- Die Verkäuferin bedankt sich nochmals für den Einkauf
- Sie verabschiedet sich freundlich mit einem Gruß, der der Region und Tageszeit angepasst ist
- Wenn möglich wird der Name und evtl. Titel des Kunden dabei genannt
- Kinder freuen sich besonders, wenn Sie eine Kleinigkeit geschenkt bekommen z.B. Teegebäck
- Besondere Grüße an den Kunden zeigen engagierte Aufmerksamkeit und Freundlichkeit z.B. schönes Wochenende, schönen Urlaub, einen schönen Abend etc.

222. Unterscheiden Sie drei Schaufensterarten!

- Verkaufsschaufenster (Die Ware wird beim Verkauf aus dem Schaufenster entnommen)
- Dekorationsschaufenster (Die Dekoration bezieht sich auf ein bestimmtes Ereignis)
- Durchsichtsschaufenster (Durch die große offene Glasfront sind Laden und Schaufenster eine Einheit)

223. Nennen Sie vier beruhigende Farben und zwei anregende Farben!

- Beruhigende Farben (grün, beige, rot, ocker)
- Anregende Farben (rot, orange)

224. Nennen Sie einige Blickfänge, die in einem Dekorationsschaufenster der Bäcker / Konditorei anzubringen sind!

- Plakate aus farbigem Pappkarton
- Schaustücke aus Teig (geflochtene Zöpfe, geflochtener Korb etc.)
- großer Korb mit Broten oder Brötchen
- Hexenhaus zu Weihnachten
- Ährengestecke oder Trockenblumen
- Dekobrot mit Aufschrift z.B. Erntedankfest

225. Wie wirken die Bäckereierzeugnisse in der Verkaufstheke am besten auf die Kunden?

Die größte Anziehungskraft üben die Waren in der Theke auf die Kunden aus, wenn einheitliche Tablettts bzw. Tortenplatten verwendet werden, nur volle Tablettts ausgestellt werden, die Anschnitte der Torten bzw. Kuchen glatt geschnitten und zur Kundenseite gerichtet sind.

Durch die große Aufnahmekapazität der Theke könnend die Erzeugnisse darin in verschiedenen Ebenen und Höhen gruppenweise und übersichtlich ausgestellt werden.

226. Nennen Sie mind. drei Grundsätze der Werbung!

- Die Werbung sollte einprägsam sein
- Das Werbeangebot muss überzeugend wirken
- die Aktualität soll im Slogan hervorgehoben werden
- Ehrliche Werbung lohnt sich

227. Begründen Sie, warum ofenfrische Brötchen nicht in Plastiktüten gegeben werden sollen!

Weil sie dann durch den entstehenden Wasserdampf, der nicht entweichen kann, die Rösche verlieren.

228. Nennen Sie die Grundzutaten für Weizenkleingebäcke!

- Weizenmehl Type 550
- Wasser
- Hefe
- Salz
- Backmittel

229. Warum müssen ofenfrische Weizenkleingebäcke ausdampfen?

Frisch ausgebackene Weizenkleingebäcke müssen ausdampfen, der Wasserdampf der heißen Brötchen muss entweichen. Dadurch bleiben Rösche der Kruste sowie die intensiven Geruchs- und Geschmacksstoffe der Brötchen erhalten.

230. Welche Qualitätsmerkmale sind bei Rundbrötchen bzw. bei Formgebäcken erwünscht?

Rundbrötchen „fenstern“ an der Kruste, d.h. die dünne Kruste ist fein gesplittert.

Formgebäcke besitzen einen Ausbund (Rissbildung an der Kruste). Deshalb ist der Krustenanteil höher als bei glatten Brötchen.

231. Erklären Sie die Begriffe:

- Rösche: Knusprige Beschaffenheit der Gebäckkruste, die bei Druck splittert
- Kruste: Gebäckoberfläche, an der sich vorwiegend Geruchs- und Geschmacksstoffe befinden
- Krume: Das Innere der Gebäcke, dass gut gelockert, weich und zart sowie mild im Geschmack ist
- Ausbund: Rissbildung an der Gebäckoberfläche die durch schneiden, flechten, stüpfeln entsteht

232. Wie wirkt sich ein zu großes und ein zu kleines Brötchen auf die Qualität aus?

Zu große Brötchen sind zu trocken und schmecken leer.

Zu kleine Brötchen sind zu wenig gelockert und deshalb nicht so gut bekömmlich. Aufgrund des kleinen Volumens lehnt sie der Kunde ab.

233. Nennen Sie die Verkaufsargumente für Milchgebäcke!

Durch die Verwendung von Vollmilch besitzen die Milchgebäcke:

- Eine weiche Kruste
- Eine zarte, feine Kruste
- Einen feinen aromatischen Geschmack und...
- Eine lange Frischhaltung: den gesamten Tag der Herstellung

234. Warum sollten Brezeln frisch verzehrt werden?

Durch das schnelle Altern wird...

- Die Kruste feucht und runzelig
- Die Krume trocken und hart

235. Warum besitzen roggenhaltige Kleingebäcke einen kräftigen, aromatischen Geschmack?

- Röschere Kruste
- Kräftiger ausgebacken
- Roggenhaltiges Mehl
- Verwendung von Sauerteig

236. Nennen Sie die Grundzutaten von roggenhaltigem Kleingebäck!

- Roggenmehl Type 815 oder 997
- dunkles Weizenmehl Type 812 oder 1050
- Wasser
- Salz
- Backmittel
- Sauerteig oder Teigsäuerungsmittel

237. Erklären Sie, weshalb Kleingebäcke mit Vollkorn bzw. roggenhaltige Kleingebäcke länger frisch halten als Weizenkleingebäcke!

Roggenhaltige Kleingebäcke bzw. solche mit Vollkorn oder Backschrot halten länger frisch als helle Brötchen. Dies ist dadurch zu erklären, dass Roggenmehl und die Schalenanteile des Getreidekorns mehr Wasser binden als Weizenmehl.

238. Welche Verkaufsargumente verwenden Sie für Dinkelmehl?

- sie sind leicht bekömmlich und damit gut für die Verdauung
- sie haben einen besonderen aromatischen, leicht nussartigen Geschmack
- Sie halten lange frisch

239. Zu welchen Gelegenheiten bieten Sie den Kunden Weißbrot an?

Weißbrote eignen sich besonders

- zum Frühstück
- zu Salaten
- zu Suppen
- für Canapés
- für Snacks
- zu Fondues
- für Sandwiches
- für belegte Brote

240. Nennen Sie Verkaufsargumente für Weißbrote!

- lockere, weiche Krume
- milder, aromatischer Geschmack
- leicht, bekömmliche Gebäcke
- dünne, rösche Krume

241. Vergleichen Sie Stangenweißbrot und Baguette hinsichtlich Kruste und Geschmack!

Baguettes haben:

- eine Rösche, kräftige Kruste sowie
- einen kräftigen, vollaromatischen Geschmack

Stangenweißbrote:

- sind sehr locker
- haben eine zarte, feine Krume
- haben eine dünne Kruste
- haben einen feinen, milden Geschmack

242. Wann darf ein Brot als ein Spezialbrot bezeichnet werden?

- besondere Backverfahren
- zusätzliche Getreidesorten
- besondere Zutaten
- besondere Teigführungen
- veränderten Nährwert
- diätische Richtlinien
- besondere Mahlerzeugnisse

243. Weshalb sollten die eigenen Brote regelmäßig selbst beurteilt werden?

Dadurch können positive Merkmale gefördert und fehlerhafte Eigenschaften abgeschafft werden.

244. Bis zu welchem Gewicht gibt es bei den Backwaren keine Gewichtsvorschriften?

Für Kleingebäcke bis zu 250g gibt es keine festgelegten Gewichtsvorschriften (z.B. Brötchen)

245. Nennen Sie die Möglichkeiten der Gewichtskennzeichnung für unverpackte Brote!

Die Kennzeichnung erfolgt mittels Gewichtsaukleber, Gewichtsstempel oder durch ein Schild am Regal

246. Nennen Sie die Bestandteile eines Weizenkorns und dessen Inhaltsstoffe!

- Fruchtschale
- Aleuronschicht
- Mehlkörper
- Keimling

247. Welche drei Margarinearten werden speziell zum Backen verwandt? Welche Vorteile haben die einzelnen Sorten?

- Backmargarine: Durch Emulgatoren wird das Fett mit den anderen Zutaten sehr gut vermischt. Sie wird z. B. für Hefeteige und Mürbeteige verwendet.
- Ziehmargarine: Sie ist geschmeidig und reißt beim Ausrollen nicht. Wird verwendet zum Tourieren von Blätter- und Plunderteigen.
- Crememargarine: Sie hat beim schaumig rühren ein gutes Luftaufnahmevermögen und wird für Massen und Kremes verwendet.

248. Nennen Sie die wichtigsten Weizen- und Roggenmehltypen sowie ihre Verwendung!

Weizenmehltypen:

- 405 (Massen, Mürbeteige)
- 550 (Brötchen, Brezeln und feinporige Teige)
- 812 (Weizenbrote, Weizenmischbrote)
- 1050 (Roggenmischbrote, Weizenmischbrote)
- 1600 (vor allem für dunkle Mischbrote)
- 1700 (Schrotbrote, Schrotbrote)

Roggenmehltypen:

- 815 (Kleingebäcke und helle Roggenbrot)
- 997 (Mischbrote, Weizenmischbrot)
- 1150 (Mischbrote, Roggenmischbrot)
- 1370 (Roggenbrote, Roggenmischbrot)
- 1740 (Roggenbrote, Roggenmischbrot)

249. Bitte nennen sie drei Handelsklassen bei Butter!

- Deutsche Markenbutter (Qualitativ sehr hochwertige Butter)
- Deutsche Molkereibutter (Diese Butter weicht nur gering von den Güteanforderungen ab)
- Landbutter (Im Milcherzeugerbetrieb hergestellt, hier wird keine amtliche Prüfung durchgeführt)

250. Welche Aufgabe hat Klebereiweiß bei der Brotherstellung?

Gladin und Glutenin (Eiweißstoffe im Mehl) verbinden sich mit Wasser zum Kleber. Durch Kneten entsteht ein Klebergerüst (Kleberbestandteile verhaken sich) und der Teig wird formbar und elastisch. Durch das Klebergerüst bekommt der Teig Spannung, Gase können gehalten werden und der Teig wird locker. Beim Backen gibt der Kleber einen Teil des Wassers an die in der Verkleisterung befindliche Stärke ab. Die verkleisterte Stärke und das geronnene Klebergerüst bilden im gebackenen Brot die Krume.

251. Wie wirkt sich Kochsalz bei der Herstellung von Teigen und Gebäck aus?

- Der Kleber wird stabilisiert und die Hefetätigkeit wird gehemmt
- gleichmäßige Porung und größeres Volumen
- Daraus folgt eine schöne Bräunung
- Geschmack

252. Woran erkennt man frische Backhefe & wie soll sie gelagert werden, damit sie frisch bleibt?

- Hat einen angenehmen Geruch
- Hat eine feste, etwas elastische und glatte Oberfläche
- Bekommt beim Einritzen eine geriffelte Struktur
- hat einen muschelartigen Bruch

Frische Backhefe sollte folgend gelagert werden:

- Kühl bei 4 - 8 °C
- Frei von Fremdgerüchen, da sie schnell Gerüche annimmt
- Luftgeschützt, damit die Oberfläche nicht austrocknet
- Nicht zu feucht wegen Schimmelgefahr

253. Wie können Sie erkennen, ob ein Ei nicht mehr frisch ist?

- Schwimmprobe (Ein altes Ei steigt aufgrund der größeren Luftkammer in Salzwasser nach oben)
- Schüttelprobe (Wegen der größeren Luftkammer ist ein „Schwappen“ zu hören)
- Trennen (Eidotter und Eiklar lassen sich schlecht trennen)
- Geruch (Das Ei riecht unangenehm)
- Aufschlagen (Das Eidotter verläuft breit. Das Eiklar ist wässrig)

254. Welche Wirkung hat die Zugabe von Eigelb bei Teigen und Massen?

- Durch den Farbstoff Karotin wird die Gebäckkruste schön gebräunt
- Durch den hohen Fettanteil ergibt sich eine zarte und elastische Gebäckkrume
- Die Zutaten von Teigen und Massen werden durch das Eigelb stabilisiert. Somit wird die Geschmeidigkeit erhöht

255. Beschreiben Sie kurz folgende Zuckersorten und geben Sie je ein Verwendungsbeispiel:
Raffinade, Puderzucker, Hagelzucker, Kandiszucker, Läuterzucker, Fondant.

Raffinade: Reinste Kristallzuckerart; wird in verschiedenen Körnungen angeboten und für fast alle Erzeugnisse verwendet

Puderzucker (Fein gemahlener Zucker zum Bestäuben von Backwaren, Eiweißglasur, Puderzuckerglasur)

Hagelzucker (Grobkörniger Zucker als Aufstreu und Deko für Mürbeteige und Hefezöpfe)

Kandiszucker (Große, harte Zuckerkristalle in weiß und braun. Zum Süßen von Tee)

Läuterzucker(Wasser mit Zucker erhitzt & abgekühlt. Zum Tränken von Tortenböden, Süßen von Schlagsahne)

Fondant (Die milchig-weiße Zuckerglasur wird aus Wasser und Saccharose sowie Glucosesirup, Invertzuckercreme und evtl. Alkoholen hergestellt. Verwendung: Glasieren von Plunder- und Blätterteiggebäcken, Desserts, Petit Fours.

Haftungsbeschränkung

Die Inhalte dieses Dokuments wurden mit größtmöglicher Sorgfalt und nach bestem Gewissen erstellt. Dennoch übernimmt der Anbieter dieser Webseite keine Gewähr für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit der bereitgestellten Seiten und Inhalte.

Copyright

Die auf diesem Dokument veröffentlichten Inhalte, Werke und bereitgestellten Informationen unterliegen dem deutschen Urheberrecht und Leistungsschutzrecht. Jede Art der Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung, Einspeicherung und jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweiligen Rechteinhabers, Teigdesigner.de. Das unerlaubte Kopieren/Speichern der bereitgestellten Informationen auf diesen Webseiten ist strafbar und wird mit der vollen Härte des Gesetzes belangt.

© Copyright 2016 Teigdesigner.de, Michael Keller - Alle Rechte vorbehalten!

