

Verkäuferalltag

Regale auffüllen im Einkaufswägeli-Stossverkehr

Wie viel Brie werden die Leute nächsten Monat kaufen? Gezim Iseni, Verantwortlicher Molkereiprodukte in der Migros Glattzentrum, muss das wissen, sonst ist das Regal plötzlich leer. Weihnachten bedeutet für den Muslim vor allem eins: viel Arbeit.



Gezim Iseni ist für die Molkereiprodukte verantwortlich, hilft aber auch in der Früchte- und Gemüseabteilung aus.

Text **Isidora Opacic** Foto **Simone Gloor**

«Ich versuche, vor Weihnachten möglichst wenig Privattermine abzumachen. Wir sind nämlich fast immer am Arbeiten», sagt Gezim Iseni und schmunzelt. Im Dezember würden alle Mitarbeitenden zahlreiche Überstunden machen, erzählt er. Im Januar könnten sie dann kompensiert werden. «Dringende Termine erledigen in dieser Zeit mein Vater oder meine Frau. Weniger Dringendes verschiebe ich auf den Januar.» Auch sein Hobby, das Fussballspielen, komme in dieser Zeit zu kurz. Für andere Freizeitbeschäftigungen reiche seine Zeit sowieso nicht. «Ich bin verheiratet und habe ein kleines Kind, das ist für mich Hobby genug.»

Für die Kunden muss alles schnell gehen

Isenis Arbeitstag dauert jeweils von sieben Uhr morgens bis acht Uhr abends, mit einer Stunde Mittag und je einer halben Stunde Morgen- und Abendessen. Der 25-jährige albanischstämmige Mazedonier, der 1991 in die Schweiz kam, begann nach der Schule bei der Migros zu arbeiten. Er ist inzwischen ein alter Hase mit seinen acht Dienstjahren. Ebenso viele Weihnachtssaisons hat er schon kommen und gehen sehen. Zurzeit holt Gezim Iseni seinen Lehraabschluss zum eidgenössisch diplomierten Detailhandelsfachmann nach. Er möchte es bis zum Detailhandelsspezialisten schaffen.

Der typische Weihnachtseinkäufer wolle so schnell wie möglich seine Sachen einkaufen und wieder nach Hause gehen, sagt Iseni. «Wir versuchen, so wenig Platz wie möglich einzunehmen. Die Regale aufzufüllen und sich praktisch unsichtbar zu machen, ist schon eine Herausforderung.» Vor Weihnachten werde viel eingekauft, manche Leute würden gar mit zwei Einkaufswagen losziehen. «Im Dezember ist manchmal ein solches Gedränge auf den Rollbändern, dass wir sie schon abstellen und mit Teppichen auslegen mussten, damit die Leute ihre Einkaufswagen schieben konnten.» Die typischen Winter-Abendessen, Käsefondue und Raclette, verkauften sich in der Käseabteilung eindeutig am besten. Eigentlich verkaufe sich jetzt alles sehr gut, sogar Glace. Die Kauflust der Leute kenne manchmal keine Grenzen.

Der Kontakt zu den Kunden beschränke sich auf Fragen nach Produkten, wo sich etwas befinde oder wenn etwas fehle. Was den Ton angeht, habe er schon alles erlebt, bis hin zu Beleidigungen. «Einer fluchte über die Migros und drohte, er werde ab jetzt im Coop einkaufen», erzählt Iseni. «Trotzdem kommt er immer wieder.»

Als Muslim feiert er Weihnachten nicht. Und auch Geschenke verteilt er erst am Bajram, dem dreitägigen Fest, das auf den Fastenmonat Ramadan folgt. Trotzdem besuche man sich an den vier Feiertagen gegenseitig, so dass auch er in den vorweihnächtlichen Tagen mit vollbepackten Tüten zu seiner Familie nach Hause geht. ■

Ladendetektivin

«Sie haben vergessen zu zahlen»

Carla Widmer, Leiterin des Sicherheitsdienstes im Globus Glattzentrum, über Diebe und den sechsten Sinn.

Stehlen Leute vor Weihnachten mehr?

Carla Widmer: Nein. Ich spreche allerdings nur für Globus.

Wer stiehlt und was?

Zuerst einmal sprechen wir nicht von stehlen, sondern von Kunden, die vergessen haben, zu zahlen. Nun zu Ihrer Frage: Den typischen Dieb gibt es nicht. Es sind vor allem Erwachsene, Jugendliche, Damen und Herren, die Markenartikel mitnehmen. Teure Handtaschen, Portemonnaies, Schuhe oder Kleider.

Wie gehen Sie vor, wenn Sie einen Diebstahl beobachten?

Ich beobachte die Kunden und gehe im Falle eines Vorfalls auf sanfte Art vor. Wenn jemand wegrennen will, darf ich ihn festhalten. Wir vom Sicherheitsdienst gehen aber

diskret vor, so dass die anderen Kunden in Ruhe einkaufen können. Wenn wir jemanden beobachten, der Ware eingesteckt hat, warten wir, bis die Person aus dem Laden hinausgeht. Dann gehen wir zu ihr hin und sagen: «Sie haben vergessen zu zahlen.» Das Verkaufspersonal ist aber so ausgebildet, dass es gar nicht zum Diebstahl kommen sollte. Die Verkäuferinnen sind auf der Verkaufsfläche, nicht wir. Sie informieren uns sofort, wenn sie etwas beobachten. Das Sicherheitspersonal ist stets in der Nähe.

Wie wird man Ladendetektivin?

Das muss man im Blut haben. Ich möchte nicht überheblich klingen, aber ein sechster Sinn ist schon notwendig. Man spürt, dass sich etwas anbahnt. Man muss auch Spass haben an seinem Beruf und sich mit dem Geschäft voll identifizieren. Für mich ist das mein Globus und ich akzeptiere nicht, dass man mir meine Waren wegnimmt. Dieser Ehrgeiz spornt mich an, gute Arbeit zu leisten.

Muss man unscheinbar aussehen, um für diesen Job geeignet zu sein?

Man sollte schon mittlere Masse haben. Jemand mit sehr kräftiger Statur fällt eher auf. Ausserdem sollte man eine angenehme Erscheinung haben und natürlich ehrlich sein.

Haben Sie manchmal Verständnis für Diebe? Möglicherweise kann sich ein Vater die Weihnachtsgeschenke für seine Familie nicht leisten.

Nein, für Diebe habe ich ganz und gar kein Verständnis. Die arrogante Haltung, dem Globus gehe es ja gut, irritiert mich. Übrigens habe ich es in meinen 25 Jahren noch nie erlebt, dass jemand aus Armut gestohlen hätte. Es sind immer Leute, die Geld haben. Sie kaufen zum Beispiel Waren ein für 200 Franken und sagen sich, dieses T-Shirt da nehme ich auch noch mit. Sie hätten sicher auch etwas dagegen, wenn das Ihr Globus wäre.

Interview Isidora Opacic

Geschäftsführer

«Uns geht es um Effizienz, nicht um Präsenz»

Pius Amstutz, der Geschäftsführer der Migros Glatt, über Umsätze in Krisenzeiten und über den Verzicht auf Aushilfspersonal im Weihnachtsverkauf.

Herr Amstutz, welchen Geschäftsgang erwarten Sie im diesjährigen Weihnachtsverkauf?

Pius Amstutz: Im Dezember erwirtschaften wir traditionell 70 Prozent mehr Umsatz als in einem normalen Monat.

Die Angst vor einer Rezession geht um. Rechnen Sie mit Umsatzrückgang?

Um es salopp zu sagen: In einer Wirtschaftskrise erinnert sich der Globus-Kunde, dass es die Migros gibt. Das soll nicht heissen, dass wir Profiteure der Krise sind. Wir sind lediglich nicht in einer ungünstigen Position. Und ich weiss, wovon ich spreche, denn ich bin seit vierzig Jahren im Unternehmen.

Die Migros hat doch auch Sortimente, die preislich nicht so günstig sind.

Klar haben wir auch Abteilungen, die Schwankungen stärker unterworfen sind, zum Beispiel Elektronik, Mode oder Beauty. Auch bestimmte Spielwaren in einem höheren Preissegment sind in konjunkturellen Tiefphasen betroffen. Der Food-Bereich hin-

gegen ist relativ resistent. Doch auch hier ist es so, dass das Edelstück in der Metzgerei eher liegen bleibt. Statt zum T-Bone-Steak greift der Kunde zum Entrecôte, und zuletzt wird ihm bewusst, dass ein Cordon bleu auch etwas Feines ist. (Lacht.)

Betreffen andere Ereignisse oder Situationen den Umsatz der Migros eher?

Der Weihnachtsumsatz hängt erfahrungsgemäss am stärksten von der Konstellation der Feiertage ab. Je länger er vor dem 24. Dezember dauert, desto mehr Umsatz machen wir. Dieses und nächstes Jahr dauert der Weihnachtsverkauf einen Tag länger als im letzten Jahr.

Vorhin sagten Sie, Globus-Kunden kämen in wirtschaftlich schwächeren Zeiten zur Migros. Wandern nicht auch Kunden der Migros zu Aldi ab?

Sie haben schon Recht, der Aldi-Kunde hat sich tendenziell aus den Migros-Kunden rekrutiert. Wir sind gespannt, was nach Eröffnung der Schweizer Lidl-Filialen passiert. Im Gegensatz zu Aldi ist Lidl ein Markenartikeldiscounter. Deshalb gehe ich davon aus, dass Lidl Coop angreifen wird.

Wie organisieren Sie den zusätzlichen Personalbedarf für die verlängerten

Ladenöffnungszeiten während des Weihnachtsverkaufs?

Wir stellen keine Weihnachtsaushilfen ein, sondern erhöhen vorübergehend die Arbeitszeit der Festangestellten. Unsere Mitarbeitenden sollen über das ganze Jahr verteilt einen Überzeitsaldo erarbeiten, selbstverständlich unter Einhaltung der arbeitsrechtlichen Bestimmungen. Die Planung beginnt bereits im Juli, und dann stellen wir wenn nötig weiteres Personal ein. Das machen wir relativ früh, weil wir im Dezember auf die volle Produktivität unserer Angestellten angewiesen sind. Sie müssen mit den Arbeitsabläufen bestens vertraut sein, damit alles glatt laufen kann. Wir sind 264 Angestellte im Migros Glattzentrum. Uns geht es um Effizienz, nicht um Präsenz.

Haben Ihre Mitarbeitenden während des Weihnachtsverkaufs Ferienstopp?

Ich spreche nicht von Ferienstopp. Unsere Angestellten haben die Aufgabe, ihre Ferien bis Ende November einzuziehen.

Also faktisch ein Ferienstopp.

Jemand, der im Oktober eingestellt wurde, kann unter Umständen im Dezember Ferien beziehen. Eine Sperrzeit haben wir eher während Inventuren, wenn wir alle brauchen.

Interview Isidora Opacic