

REWE und die mangelnde Versorgung zu Weihnachten – nur pro forma mal was gesagt!

Diese Woche überraschte uns die Mahnung von Lionel Souque, Vorstandsvorsitzender der Rewe Group, die bestehenden Regelungen zur Fläche pro Kunde besser nicht anzutasten. Wörtlich sagte er:



„Wenn nur noch 40 statt 100 Menschen gleichzeitig in einem Supermarkt mit 1.000 Quadratmetern Verkaufsfläche einkaufen dürften, befürchte ich vor Weihnachten endlose Warteschlangen und chaotische Situationen vor den Supermärkten“.

Lionel Souque ist nicht gerade bekannt dafür mit diffusen Meinungen die Öffentlichkeit aufzuschrecken oder sinnlose Pressemeldungen zu lancieren, die ohnehin schon luftleere Räume mit zusätzlichem Vakuum füllen. Eher im Gegenteil.

Es ist auch bekannt, dass die Chefs der großen Discounter einen Brandbrief an die Regierung verfasst haben, der die geplanten Änderungen kritisch betrachtete. Alle Discounter

sehen die angesagten coronabedingten Änderungen aus versorgungstechnischer Sicht kritisch, denn die Reduzierung der Kapazität um 60 Prozent (!!) garantiert in der Weihnachtszeit nicht nur mathematisch absehbare Engpässe.

Zur Vereinfachung: Jeder weiß, wie schön das Gedränge in den Supermärkten zu Weihnachten ist, wenn alle den Angeboten hinterherhecheln. Die Schlangen an den Bedientheken und an den überfüllten Kassen. Und das eigentlich durchgehend. Von der Öffnung bis zum Ladenschluss.

Nun stellen wir uns vor, dass davon 60% nicht in das Geschäft kommen und vor dem Markt warten müssen, bis wieder ein Kunde rauskommt. Wie im überfüllten Parkhaus am Wochenende in der City.

Und das ist auch einfach zu steuern. Jeder Kunde darf nur mit jeweils EINEM (1) Einkaufswagen herein. Die Anzahl der Einkaufswagen regelt also den Zugang von selbst.

Und nun ist Winter. Regen, Schnee, Kälte und vorweihnachtlicher Stress, zusammen etwas gesteigert durch Maskenfrust, dürfte die feierliche Stimmung etwas trüben. Selbst wenn die Wartenden mit „Oh du Fröhliche“ beschallt werden sollten, was gemeinhin aber auch schon wieder rassistisch sein könnte. Der Teufel liegt im Detail.

Also hat das Nordhessen-Journal die Gelegenheit beim Schopf ergriffen und bei REWE nachgefragt, wie das denn so aus Sicht von REWE genau aussehen könnte. Was zu befürchten ist und wie REWE sich auf das selbst prophezeite Szenario vorbereitet hat. Hier unsere zehn simplen Fragen:

1.) Wie sieht der Schlüssel zur Berechnung der Kapazität der Märkte (z.B. für Köln) explizit aus (Formel samt Definition der Inhalte)?

2.) Kann die gewöhnliche Versorgung aus REWE-Sicht mit der aktuellen Begrenzung zu Weihnachten gewährleistet werden?

3.) REWE hat zusammen mit anderen Discountern der Bundesregierung diesbezüglich einen „Brandbrief“ geschrieben. Die mir vorliegenden Infos reichen, um die Versorgungssicherheit ressourcentechnisch in Frage zu stellen. Ist das so?

4.) Gibt es vor den Märkten ein Warteschlangenkonzept?

5.) Hat REWE ein Vorsorgekonzept für Wartende, gerade in nass-kalter winterlicher Situation, erarbeitet? Ich denke hier gerade an sehr (auch corona) anfällige Senioren.

6.) Gibt es untermauerte Berechnungen für Ballungszentren (z.B. Köln) wie die Rate der zu bedienenden Kunden abnehmen wird? Und was heißt das dann genau?

7.) Mit welchen konkreten Einschränkungen in der Versorgung rechnen Sie?

8.) Wurden Ihre Mitarbeiter hinsichtlich der zu erwartenden „Umstände“ informiert? Gibt es ggf. Krisenpläne?

9.) Gibt es ggf. Reservepläne, falls Ihre MA durch Corona ausfallen sollten, was zusätzliche Engpässe aufzeigen würde?

10.) Wieviel an Mehrkosten bedeutet die Umsetzung der Beschlüsse allein für REWE in Relation zum Umsatz-/Gewinnverhältnis? Auch unter Beachtung, dass der Lebensmittelmarkt in Deutschland im internationalen Vergleich extrem niedrige Margen hat.

Diese Fragen waren bewusst so gewählt, dass eine gute Kommunikationsabteilung sich hier hätte auslassen können. Mit den üblichen „*WIR tun das jetzt alles für SIE und noch viel*“

mehr, mit dem Sie nicht gerechnet haben. – Sind wir nicht toll?“

Hier hätte man nun richtig punkten können. Das Wort „hätte“ zeigt es schon auf. Steil aus dem Gebüsch gekommen, für Unruhe gesorgt und dann elegant und ohne Schnörkel zurück in die Büsche. Und das war es.

Hier die Antwort der Pressesprecherin der REWE-Group im Original:

„Guten Tag Herr Rauschenberg,

zunächst bleibt abzuwarten, wie die Bundesländer die verabschiedeten Beschlüsse in ihren jeweiligen Landesverordnungen umsetzen. Diese regeln die lokal erforderlichen Maßnahmen im Detail. Wir halten uns an die jeweils für den Markt gültigen Vorgaben.

Der Schutz und die Sicherheit unserer Kunden und Mitarbeiter haben für uns oberste Priorität. Wo der Kundenzulauf dies notwendig macht, beschränken wir den Zugang zu den Märkten. Dies geschieht sowohl durch Einlasskontrollen als auch durch die Begrenzung der Anzahl der Einkaufswagen und Einkaufskörbe. Über die jeweilige Regelung informieren die Märkte ihre Kunden über Aushänge und Plakate.

Beste Grüße

Kristina Schütz

Pressesprecherin

REWE Group“

Das lassen wir jetzt mal wirken. Die Hälfte von dem, was da wie ein Copy&Paste-Text rüberkommt, hatte ich nämlich im begleitenden Anschreiben meiner zehn Fragen selbst schon formuliert.

Wäre es nicht schön gewesen, wenn man etwas erfahren hätte, was die Sorge der REWE-Group für die Kunden etwas besser zum Ausdruck gebracht hätte?

Vielleicht folgende Ideen:

- Wir verlängern die Öffnungszeiten, um das Kundenaufkommen besser zu verteilen.
- Wir stellen überplante Bereiche zur Verfügung, um die winterlichen Witterungsverhältnisse für unsere Kunden abzumildern?
- Wir stellen wieder Security-Mitarbeiter zur Verfügung.
- Wir werden unsere Kunden bitten möglichst schnell einzukaufen, um die Wartezeit für andere zu verkürzen.
- Wir haben beantragt (auch am Wochenende) durchgehend zu öffnen!
- Wir klagen vor den Verwaltungsgerichten, da wir die Versorgungssicherheit der Bevölkerung gefährdet sehen. Denn als Lebensmittelbranche sehen wir uns als kritische Infrastruktur an, die man so nicht einschränken kann.
- Wir befürchten, dass unsere wartenden Kunden besonders auch an anderen saisonbedingten Krankheiten wie Grippe oder Erkältung erkranken könnten.
- Wir sehen gerade die Risikogruppe der Senioren als besonders gefährdet an, die wir als besonders schützenswert ansehen.
- Wir haben auch ein besonderes Sicherheitskonzept für unsere Märkte inklusive den Warteschlangen erarbeitet.
- ...

Wären das nicht die Punkte gewesen, die wir als nun durch

Herrn Lionel Souque informierte Kunden hätten erwarten dürfen? Besonders, da uns das doch alle betrifft? Hätten wir nicht erwarten können, dass sich hier ein paar Leute ein paar Gedanken mehr hätten machen können? Oder war das eine Anfrage, die zu detailliert war? Nicht offen genug war, um sich mal richtig rhetorisch austoben zu können? Mit Maßnahmenplänen, Ressourcenbereitstellungen und auch Vorsorgemaßnahmen. War das zu kompliziert für REWE??

Und was die Mitarbeiter angeht, die nun auch von steigenden Infektionszahlen betroffen sein könnten, ist nun gar keine Rede. Oder sollen die auch weiterarbeiten, so wie das Krankenhauspersonal, wenn sie infiziert sind. Gern dann auch weitere Leute anstecken? Denn auch diese Frage blieb komplett ignoriert. Könnte aber wichtig werden, oder? An der Stelle hätte man gern gelesen, dass man schon ehemalige Mitarbeiter im Ruhestand angeschrieben hat, um eine Personalbasis in Reserve aufzubauen. Gerade auch, um die so wichtige Versorgungssicherheit unter allen Umständen für die Kunden (Bevölkerung) zu erhalten.

Aber es gibt ein Lichtblick: man wird die Kunden mit **Aushängen** an den Märkten informieren, was gerade gilt. Sobald man also den Markt erreicht hat, wird man vor Ort in der Schlange informiert. Wie schön. Vorgelebte Digitalisierung vom Feinsten.

Warum nicht das REWE-Angebot der Onlinebestellung und kostenlosen Auslieferung ab 30, 50 oder X Euro Warenwert ins Spiel bringen? Das könnte den Andrang reduzieren helfen.

Der Autor glaubt aber eher daran, dass das, was Lionel Souque uns wirklich sagen wollte, etwa so gemeint war:

„Die neuen von der Regierung angedachten Maßnahmen rauben uns bis zu 60 Prozent des Umsatzes und ggf. notwendige Maßnahmen für Laden- und Wartekonzepte zzgl. der Sicherheitskräfte kosten uns wieder nur Geld. Natürlich sind wir um die

*Gesundheit von Kunden und Mitarbeitern besorgt, aber haben auch unsere Bilanz im Auge. Wir wollen nun nicht in die allg. Corona-Kritik einsteigen, möchten aber darauf hinweisen, dass neben Hotel, Gastronomie, Lufthansa und Event auch wir gerade Verluste machen. – **Geht da was für uns???**“*

Das mag provokativ klingen, aber ohne weitere Unterfütterung hätte Herr Lionel Souque auch einfach nichts zu sagen brauchen. Wir hätten dann auch so recht schnell herausgefunden, wie das läuft. Durch die freundlichen Hinweisschilder vor den Märkten, wie man uns mitteilte.

Service ist unser Geschäft. Alles Weitere zeigen dann die REWE-Werbespots. – Danke!

SIC!

Frohen Advent!

Ach, ja. Kleiner Hinweis, Frau Schütz. Ich heiße Rauschenberger. Wie jede Seuche habe auch ich einen langen Namen. Nicht so kompliziert, aber halt mit Tücken. Und nur die vierzehn kompletten Buchstaben machen deutlich, wen sich REWE nun zum Freund gemacht hat. Wie versprochen schaue ich mich dann in der Hochphase des Weihnachtsgeschäftes in ein paar Märkten um. Die Analyse lesen Sie dann hier. – Danke!

Mehr als das Summen seiner Teile

