

INGEN-ANGERLAND



Die Auszubildenden Jörg Hennig (l.), Jeanette Skowronnek und Ecevit Balci belegen ein Blech voll Big Macs.

Foto: Pierre-Claude Hohn

Burger braten ohne den Chef

15 Auszubildende der Fast-Food-Kette McDonald's führen die Filiale in Breitscheid einen Tag in Eigenregie. Dabei sind auch Kundenbeschwerden eingepplant.

Von Beate Maisch

Ratingen. Das Trockenlager von McDonald's: Pappkartons stapeln sich in Regalen bis zur Decke. Die unteren davon sind bereits aufgerissen. Einer ist gefüllt mit weißen Plastiklöffeln, aus einem anderen lugen Paletten mit hellbraunen Brötchen. Jeanette Skowronnek greift mit einem Arm schnell in die Löffel-Masse und füllt damit einen Alu-Becher. Jeder Handgriff sitzt. „Ich fülle gerade unseren Service-Bereich auf, damit der Nachschub über Mittag hält.“ In ihrem Ohr klemmt ein Kopfhörer: „Da höre ich, wenn ein Gast bei Mac Drive seine Bestellung durch den Lautsprecher aufgibt.“ In dem Fall muss sie vom Lager zur Kasse sprinten, und die Kundenwün-

sche aufnehmen.

Was nach ganz normalem Alltagsgeschäft aussieht, ist für die Auszubildende zur Fachfrau für Systemgastronomie im ersten Lehrjahr eine Premiere: Sie führt heute gemeinsam mit 14 anderen Auszubildenden aus Filialen in Mülheim, Ratingen und Wülfrath die McDonald's-Filiale Breitscheid in Eigenregie. Geschäftsführer Marcus Prünte hat seinen Job an den Auszubildenden Jörg Hennig abgegeben. „Ich bin schon ziemlich aufgeregt. Die haben sich bestimmt irgendwelche besonderen Spielchen für uns ausgedacht“, so Hennig. Mit seiner Vermutung trifft er ins Schwarze. Im Vorfeld bereits hat sein Chef bewusst „Störungen“ eingepplant. So sind beispielsweise am Morgen nur 23 Kartons mit

Hamburger-Petties - den berühmten Fleischeinlagen - geliefert worden, statt den 24 auf der Rechnung verzeichneten Kartons. „Eigentlich hätte das schon der Frühschicht auffallen müssen. Jetzt wird der Manager der Spätschicht bei der Inventur feststellen, dass ihm Produkte fehlen. Dann hat er ein Problem“, so Prünte und erklärt den Nutzen der Aktion. Auf Stressresistenz will er seine Auszubildenden schulen. Das Wichtigste dabei: Der Gast soll trotz des Drucks, unter dem die Mitarbeiter stehen, nicht als Störfaktor empfunden werden. „Der Kunde steht bei uns immer im Mittelpunkt“, erklärt Prünte die Philosophie seines Unternehmens.

Um kurz nach 10 Uhr läuft alles noch nach Plan. Balci Ecevit legt eine handvoll der weiß-braunen Brötchen auf die Platte des Toasters und presst mit einem Hebel den wuchtigen Metalldeckel auf die Kost. Gegenüber brutzeln die sogenannten „Petties“ auf dem Grillfett. Ein Pfeif-

ton schrillt durch den Raum - das Signal des Toasters: die Brötchen sind fertig. Ecevit hebt den Deckel. In knuspriges Goldbraun hat sich die Kruste der Backwaren inzwischen verwandelt. Dann geht alles im Sekundentakt: Ecevit legt die Fleischeinlage auf die Brötchenhälften, spritzt mit einer Pistole Soße obendrauf, streut Salatblätter und Gurken hinterher und plaziert eine Käsescheibe. Zugedeckelt wird das Ganze mit der zweiten Brötchenhälfte, fertig ist der Big Mac. Und dann ab in die Kontrolle - ein dreistöckiges Metallregal, das Küche und Kassenbereich verbindet. „Ab 11 Uhr sind da immer von jedem Angebot vier Produkte drin, dass die Kunden nicht warten müssen“, erklärt Jeanette Skowronnek. Noch bedient sie ganz entspannt die Kunden an der Kasse - zumindest bis sich die ersten Gäste beschweren. Und der Moment kommt garantiert - eingefädelt von Geschäftsführer Prünte persönlich.