

Gespräch mit Verena Hertsch, Inhaberin und Geschäftsführerin von EDEKA Möck

Frau Hertsch, wie lange sind Sie schon in dieser Tätigkeit beim Edeka Möck?



Ich habe mich vor über 10 Jahren in diesen Job verliebt und es noch keinen einzigen Tag bereut. Ich bin immer noch begeistert darüber, mit wie wenig man Menschen glücklich machen kann. Mit einem schönen Kopfsalat oder in Form von einem netten Gespräch zwischen den Regalen. Das ist unglaublich. Mir ist bewusst, was wir für eine große Verantwortung haben, da wir auf ganz viele, sehr verschiedene Menschen treffen.

Ich finde, wir haben einen tollen Job, haben auf vielfältige Art und Weise die Möglichkeit, Menschen zufrieden und glücklich zu machen. Und deswegen mache ich das.

Im Gespräch mit Ihnen taucht häufig der Begriff „Werte“ auf. Was meinen Sie damit?

Wir versuchen natürlich, die soziale Komponente bei jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter mit Leben zu füllen. Daher ist meine Frage schon im Bewerbungsgespräch: Wieviel Zeit wollen Sie uns schenken und bei uns verbringen? Und nicht: Ich biete Ihnen einen Job mit 30 Stunden, oder mit 40 Stunden. Wir haben 150 Mitarbeitende und nahezu 150 Zeitmodelle, die so umgesetzt werden, dass die Familie zufriedengestellt wird, dass es für den Mitarbeitenden passt und er die restliche Zeit dann gerne bei uns in der Firma verbringt.

Nur wenn jeder Mitarbeitende die Möglichkeit hat, entspannt bei seiner Familie und entspannt im Beruf zu sein, dann funktioniert's. Wenn ich zum Beispiel Mütter da habe, die immer ein schlechtes Gewissen haben, weil sie bei ihren Kindern und nicht im Job, oder bei ihrem Job und nicht bei ihren Kindern sind, dann habe ich dadurch nichts gewonnen. Das ist nicht die Art, wie wir arbeiten.

Was heißt das im täglichen Umgang?

Wir wollen den Kunden Nahbarkeit bieten. Wir wollen Kaufleute zum Anfassen sein. Ich freue mich, wenn Kunden meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Namen kennen. Wenn die Mitarbeitenden wissen, wenn Frau XYZ an die Käsetheke herantritt, dass sie diesen Käse mag und den Käse nicht. Das ist für mich ein positiver Moment, wenn Mitarbeiter von Kunden gesehen werden. Und genauso wollen wir den Kunden vermitteln, dass sie oder er nicht nur eine Nummer ist, der bei uns reinkommt, Geld ausgibt und wieder geht. Sondern man unterhält sich, fragt: wie geht's? Und da hört man oft Sachen, die einen nicht kalt lassen.

Für unsere Teams soll's ein angenehmes Arbeiten sein, ohne diesen klassischen Druck, den man aus dem Einzelhandel kennt. Klar müssen wir unsere Leistung bringen, natürlich auch Gas geben und schauen, dass wir unsere Zahlen erwirtschaften, betriebswirtschaftlich sinnvoll unterwegs sind. Aber eben nicht um jeden Preis.

Der Erfolg ist dann da, wenn die Kundin oder der Kunde wiederkommt, wenn sie sich wohlfühlen und wenn sie das vielleicht auch mal kommunizieren. Und wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter normal, in einer angenehmen Atmosphäre arbeiten können.

Die Marke Edeka ist sehr bekannt, es gibt viele Märkte und auch der Wettbewerb ist nicht weit. Was ist das Alleinstellungsmerkmal von Edeka Möck?

Bestimmt die Herzlichkeit. Auch die Hingabe für Menschen, für Kunden, für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, für Lieferanten, für die Region. Ich glaube schon, dass dieses gelbe Herz bei uns eine ganz große Rolle spielt. Das Symbol zieht sich durch, findet man bei uns in ganz vielen Ecken.

Dann unsere Familie, ein Familienbetrieb in der dritten Generation. Und gleichzeitig gehören Kunden und das Personal mit dazu. Man steht füreinander ein, sorgt für sein Umfeld. Die Mitarbeitenden bestehen nicht nur aus einer Personalnummer. So nach dem Motto: ‚Wenn der eine nicht mehr da ist, dann kommt halt ein anderer.‘ Das funktioniert bei uns nicht.

Ich weiß durchaus, dass unsere Jobs nicht unbedingt den besten Ruf haben und das beste Image. Aber wenn man sich mal überlegt, wie wichtig eigentlich die Kassiererin ist, wie wichtig die Frau hinter der Käsetheke, oder die Bäckersfrau, die früh morgens schon dasteht und die Brötchen verkauft, und wie viele Menschen dann diese Dienste in Anspruch nehmen, dann kann man sich anhand dessen vor Augen führen, dass das doch ein ziemlich wichtiger Job ist. Und deswegen meine ich, dass die Verantwortung, die wir haben, nicht so ohne ist.

Welche Bedeutung hat für Sie der Anspruch ein ‚Nahversorger‘ zu sein?

Ich kämpfe dafür, dass diese Anerkennung, die diese Jobs verdienen, auch in der Gesellschaft ankommt. Das hat man in Coronazeiten sehr schön gesehen. Da waren wir plötzlich „systemrelevant“. Da gab es Plakate an unserer Schiebetür – ich weiß es noch ganz genau: Ich war im größten Stress vor der Frage, welche Regelungen nach dem letzten Update nun heute wieder umzusetzen sind. Eines Tages komme ich so an den Laden ran und da hing an unserer Schiebtür ein Plakat, von Kindern gemalt ‚Danke, dass ihr für uns da seid.‘ Da gab’s Merci-Schachteln, die auf unserm Tresor gestapelt wurden. Da war man froh darüber, dass wir da waren.

Da hat man gemerkt, dass wir gesehen wurden und welchen wichtigen Beitrag wir leisten. Natürlich auch die Krankenhäuser und die Polizei und die Feuerwehr, das möchte ich gar nicht schmälern. Die haben sicher einen noch weit wichtigeren Job gehabt. Aber auch wir als Lebensmittelverkäufer waren und sind wichtig. Weil: ohne uns geht’s halt auch nicht.

Welche Anstrengungen unternehmen Sie beim Thema Nachhaltigkeit und Ressourceneinsparung?

Ich denke, wir sind da schon ganz gut dabei. Wir schauen, dass alle unsere Märkte technisch auf dem neuesten Stand sind und machen alles energetisch und ökologisch Sinnvolle. Auch der Laden hier wurde schon komplett auf CO₂-Kühlung umgebaut, mit LED-Beleuchtung, und geschaut, dass wir ressourcenschonend unsere Technik gestalten. Das ist sicherlich der teuerste und größte Punkt.

Aber auch in den kleinen Dingen, wie zum Beispiel beim Thema Lebensmittelverschwendung, schauen wir, dass wir bedarfsgerecht bestellen, dass

wir nicht unnütz Lebensmittel ordern und dann später aussortieren und wegwerfen müssen, weil wir bei der Mengenabschätzung nicht aufgepasst haben.

Daneben arbeiten wir mit Foodsharing zusammen, mit der AWO, mit den Tafeln in Reutlingen und Tübingen. Wir haben Grünfutterboxen für alle Kleintierzüchter und Liebhaber. Wir haben ‚Lebensmittelrettertüten‘, wo wir angeschlagenes Obst, was vielleicht nicht mehr ganz so schön aussieht, reduziert anbieten. Was für Menschen mit einem kleineren Geldbeutel auch ganz gut ist.

Zusätzlich machen wir regelmäßige Spenden an die AWO und an die Tafeln, außerdem Leergut-Pfandspendenboxen für wechselnde soziale Einrichtungen und Spendenboxen fürs Tierheim hängen/stehen in allen Märkten bei den Leergut-Automaten.

Und was wünschen Sie sich für die Zukunft?

Ich glaube, wir wären alle sehr dankbar, wenn wir den Job – so wie wir ihn bisher bewältigt haben – einfach weitermachen und weiterentwickeln könnten. Außerdem freue ich mich – mit Blick auf die fest geplante Erweiterung unserer Filialgruppe – auf viele neue interessante Menschen, neue Gespräche und die Möglichkeit, mit meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die nächsten Herausforderungen anzugehen.