



Vor den Augen des Gasts

Bei der Hannover Rück ist alles neu – zumindest in den beiden Küchen, die von der klassischen Warmausgabe auf Frontcooking und moderne Multifunktionstechnik umgestellt haben. Wie das neue Konzept bei den Gästen und Küchenmitarbeitern ankommt, haben wir uns vor Ort angeschaut.



An verschiedenen Stationen können die Gäste ihr Essen auswählen – seit dem Umbau gibt es auch eine Wok- und eine Grillstation (F. o. und u. r.).

Früher haben Gäste anhand des Speiseplans entschieden, was sie essen. Heute geht es spontan über die Optik des zuzubereitenden Essens“, verrät Michael Kolbach, Küchenleiter bei der Hannover Rück. Früher, das war im vorletzten Jahr, als noch die zwei alten Küchen in den Unternehmensgebäuden in Hannover in Betrieb waren. Die ca. 700 Gäste wurden per Warmverpflegung an klassischen Ausgabetheken versorgt. Heute ist alles anders. Mit der Sanierung der Küchen vom Fußboden bis zur Decke wurde auf Frontcooking umgestellt. „Dadurch hat sich unser Speiseplan komplett geändert. Früher gab es vier klassisch gegarte Speisen. Heute gibt es das zwar immer noch, aber nur eine dieser Art pro Tag“, erläutert der Küchenleiter der zwei Küchen. Darüber hinaus gibt es ein Wok- und ein Grillgericht, sowie ein Gericht aus dem Durchlaufofen. Zusätzlich gibt es eine Salatbar mit Bedienung. Die Toppings dafür werden zum Teil auch per Frontcooking zubereitet.

Die Speiseplanung ist für Michael Kolbach anspruchsvoller geworden – früher konnte er leichter einschätzen, welche auf Schautellern im Eingangsbereich des Betriebsrestaurants gezeigte Gerichte gut bei den Gästen ankommen werden. Heute ist es gewünscht, dass die Gäste sich zunächst einen Überblick über das Angebot im Restaurant verschaffen und sich so meist erst an der Ausgabe entscheiden, was sie essen möchten. „Frontcooking kommt besser an, als die klassische Warmausgabe. Aber wir finden, die Mischung macht's“, erklärt Michael Kolbach. Er erstellt die Speisepläne zwei Wochen im Voraus. So können sich die Gäste im Vorfeld über das Essen der kommenden Woche informieren. Täglich gibt es ein vegetarisches, ein Bio-Gericht und ein sogenanntes kalorienoptimiertes Vitalien-Angebot. Die Herausforderung liegt auch darin, die verschiedenen Komponenten den Countern zuzuordnen.

Für die Gäste war nach dem Umbau plötzlich alles neu, sie mussten sich erst orientieren. Hilfestellung geben die großen Bildschirme – die Aufsteller mussten weichen. Auch die Küche musste zunächst Erfahrungen sammeln. Der Verkauf von am Grill gegarten Fisch ist im Vergleich zur klassischen Warmausgabe z. B. um 30 % gestiegen.

Zeitversetzter Umbau

Der Umbau der beiden Küchen war notwendig, da sie veraltet waren. „Wir haben die Gelegenheit genutzt, eine Energieoptimierungsanlage zu integrieren. Dadurch sparen wir Stromkosten“, sagt Uwe Albers, Senior Facilities Manager bei der Hannover Rück. Auch die Abluftanlage ist neu. Sie erkennt, wann produziert wird und schaltet sich automatisch ein. Neu ist auch die separate Erfassung des Wasserverbrauchs der Küchen. Die Entscheidung für den Umbau fiel im Oktober 2015. Die Küchen bzw. Mitarbei-

terrestaurants beider Gebäude wurden zeitversetzt erneuert. Die Umbaumaßnahmen im ersten Gebäude begannen im September 2016, der Einzug erfolgte im April des darauffolgenden Jahres. Die Küche der Zentrale wurde von Mai 2017 bis Februar 2018 umgebaut.

In die Planung wurde Eurest, der Betreiber der beiden Küchen, einbezogen – auch konzeptuell. Seit 2013 verpflegt Eurest die Mitarbeiter der Hannover Rück. Küchenleiter Michael Kolbach ist seit 2 ½ Jahren dabei. Während des Umbaus in der Zentrale wurden im Nachbargebäude zusätzliche Tische aufgebaut. Als dieses Gebäude saniert wurde, konnten Mitarbeiter neben dem Betriebsrestaurant in der Zentrale noch einen großen Gästebewirtschaftungsraum nutzen. „Um den Gästeansturm mittags zu entzerren, haben wir außerdem die Öffnungszeiten verlängert. Wir haben 15 Minuten vorher geöffnet und 15 Minuten später geschlossen als sonst“, erklärt Betriebsleiter Stefan Knabe.

Zusätzlich zu den Mitarbeitern werden auch Gäste der Hannover Rück bewirtet. Hierfür sind von den 27 Mitarbeitern zwei bis sechs Köche und Servicekräfte zuständig. In der Gästeküche bereitet das Team Snacks, aber auch anspruchsvolle Menüs und Buffets zu. Während der Umbauzeiten wurden die Speisen für die Gästebewirtung in einem gemieteten Küchencontainer zubereitet.

Neue Geräte, neues Wissen

Für die Mitarbeiter hat sich seit dem Umbau auch die Produktion verändert. Nur Arbeitsbeginn und -ende sind geblieben. Vor dem Umbau wurde ein Großteil morgens produziert. Das hat sich durch das neue Konzept zeitlich nach hinten verschoben. Die Mitarbeiter bereiten den Großteil der Speisen durch Frontcooking frisch vor den Augen der Gäste zu. Durch die leistungsstarken Kochgeräte von Böhmer, wie die Spezialgrillplatten und Induktionswoks, ist dies effektiv und innerhalb kürzester Zeit zu bewerkstelligen. Die Küchencrew hat den Vorteil einer besseren Kontrolle über die Mengen und den Wareneinsatz. Zudem sind die Grills auch was fürs Auge.

Mit dem neuen Produktionssystem hat sich auch die Garteknik verändert. Das war eine Herausforderung. Doch die meisterte der Caterer durch Schulungen und Lehrgänge, die zum Teil auch bei den Herstellern selbst stattfanden. Neu ist z. B. der Schockfroster. „Den Mitarbeitern macht es mittlerweile Spaß, die neue Technik zu benutzen, auch wenn das ein wenig gedauert hat. Bei uns sind 70 % des Teams seit mindestens fünf Jahren dabei, da gewöhnt man sich an die Abläufe“, erklärt der Küchenleiter weiter. Auch eine Frontcooking-Schulung fand statt. Bei manchen Mitarbeitern gab es eine Hemmschwelle, standen sie doch plötzlich direkt vor dem Gast und mussten sich

WIE MACHEN SIE IHRER KÜCHE RICHTIG DAMPF?

MIT BRITA PROFESSIONAL.

PURITY C Steam – Bewährte Filtrationstechnologie und Maschinenschutz für Dampfgarer und Backöfen. Reduziert zuverlässig die Kalkbildung sowie im Wasser enthaltene unerwünschte Geschmacks- und Geruchsstoffe. Für knusprig frische Backwaren und auf den Punkt gegarte Speisen.

Erfahren Sie mehr unter: www.brita.de



THINK YOUR WATER



auf die Finger schauen lassen. Doch mittlerweile kommunizieren die Küchenmitarbeiter locker mit den Gästen.

Bargeldlose Bezahlung

Mit dem Umbau wurde auch das Kassensystem modernisiert. Die Gäste haben die Möglichkeit, direkt am Counter bargeldlos an Geräten von GiroWeb Nord zu bezahlen. Dadurch sind keine separaten Kassenplätze mehr nötig. „Das verhindert eine Schlangenbildung vor den Kassen. Früher war es zu Stoßzeiten etwas kritisch. Heute haben wir das mit dem neuen System deutlich entzerrt“, sagt Uwe Albers. An jedem Counter kann mit dem Mitarbeiterausweis bezahlt werden. Die Bezahlung erfolgt parallel zur Essensausgabe. Das ist auch dadurch möglich, da der Gast an jedem Counter 90 % von dem erhält, was er für das Mittagessen benötigt – das reicht vom Getränk bis zum Dessert. Der kontaktlose Kartenleser ist für die Gäste gut erreichbar platziert und die Bondrucker sind in Schubladen unter den Countern versteckt. So macht das Bezahlssystem auch optisch Eindruck.

Die Module von GiroWeb Nord sind auch in zahlreichen Automaten bei der Hannover Rück eingebaut. Der Betriebsleiter kann über die zentrale Abrechnungsstelle das gesamte Kassensystem im Haus verwalten. Bei Problemen

unterstützt GiroWeb Nord per Fernzugriff oder Techniker kommen – wenn nötig – auch persönlich vorbei. Das ist durch die Geschäftsstelle in Hannover in kurzer Zeit möglich. Über das System sind auch Statistiken einsehbar und Subventionen können berücksichtigt werden. Auch die Aufwerter funktionieren bargeldlos – das aber bereits seit 1995. Mittlerweile akzeptieren die Geräte auch Visa- und Mastercard. Neben der Prepaid-Aufladung wurde eine Schnittstelle zur Lohn- und Gehaltsabrechnung installiert. Somit können die Mitarbeiter ihre Verpflegung auch im Kredit-Verfahren bezahlen.

Rundum-Bedienung

Mit der Konzeptumstellung hat sich auch der Lebensmittelabfall verringert. „Es wird beispielsweise am Grill nur das gebraten, was auch tatsächlich benötigt wird“, betont Michael Kolbach. Der Rest kann problemlos weiterverarbeitet werden. Dass mehr Lebensmittel wiederverwendet werden können, liegt auch an der Umstellung von Selbstbedienung auf Bedienung an der Salatbar.

Auch die Jus kocht Küchenleiter Michael Kolbach mit seinem Team frisch. Generell wird der Convenienceanteil in den beiden Küchen niedrig gehalten. Neben Saucen produziert die Küche u. a. Rouladen und Gemüsebratlinge selbst. Den Rohling für die Pizzen bereitet die Küche aber nicht selbst zu. „Das wäre zu aufwändig“, verrät der Küchenleiter.

Während vorher vieles vom Grossisten bezogen wurde, setzt die Küche jetzt auf regionale Lebensmittel. Die Gastronomie strebt eine Zertifizierung als nachhaltiges Restaurant durch das Institut Fresenius an. Den Kriterienkatalog hierfür hat das Institut in Zusammenarbeit mit der Compass Group und der Hochschule Münster erarbeitet – Teil hiervon ist die Verarbeitung regionaler Produkte. Frische Pasta kommt z. B. von einem Hersteller in Hannover. Das Fleisch wird von einem Metzger bezogen, der seine Tiere in einem Umkreis von unter 100 km von Hannover hält. Wichtig

war, dass es keine Massentierhaltung ist. Der Metzger zerlegt und schlachtet selbst. Auch das Gemüse kommt von einem regionalen Lieferanten. Um die Zertifizierung zu erreichen, bietet die Küche viele Saisonprodukte an. An Flugobst verzichtet sie weitgehend. Die Zahl der regionalen Lieferanten wächst immer weiter. Neben dem Bäcker gibt es sogar einen Eishändler aus der Region, der auf Stabilisatoren, Aufschäumer, Palmfett und künstliche Zutaten verzichtet sowie Biomilch einsetzt – und das Eis kommt sehr gut bei den Gästen an.

Dem Gast gegenüber wird die Regionalität mit der Zertifizierung kommuniziert. Die Gäste zahlen für die Produkte nicht mehr als vorher. Momentan ist die Betriebsgastronomie schon am nächsten regionalen Lieferanten dran. Dann soll es künftig Kaffee aus einer Hannoverischen Manufaktur geben. **mak**

AUF EINEN BLICK

Hannover Re, Hannover

Betreiber Betriebsgastronomie: Eurest

Produktionssystem: Frischküche

Speisenangebot: jeweils 1 Ofen-, 1 Wok- und 1 Grillgericht zzgl. 1 Gericht aus der klassischen Warmausgabe, bediente Salatbar

Essenszahlen: ca. 700

Mitarbeiter Gastronomie: 27

Durchschnittsbon: 4,40 € (brutto)

Verpflegungsphilosophie: Nachhaltige, gesunde und frische Küche

AUSGEWÄHLTE AUSSTATTER

Ausgabetheke: Rieber

Wok: Bohner

BOHNER

Kompetenz in Küchentechnik

www.bohnergmbh.de

Grillplatte: Bohner

Kombidämpfer: Rational

Kochkessel: MKN

Multifunktionstechnik: MKN

Schockfroster: Irinox

Spültechnik: Meiko

Kassensoftware/-hersteller: GiroWeb Nord

Fachhändler: Chr. Hubensack



CHR.HUBENSACK

www.hubensack.de



An der Salatbar werden die Gäste bedient und können verschiedene Toppings wählen.