

Moderne Kassensysteme wie diese POS SteelTouch von Vectron sind ein leistungsstarkes Werkzeug für ein effizientes Controlling, dazu müssen sie jedoch für den jeweiligen Betrieb speziell konfiguriert sein.



Foto: Vectron

# KASSEN können mehr

Erst mit der richtigen Konfiguration, die über die Standardfunktionen hinausgeht, lässt sich ein modernes Kassensystem gewinnbringend nutzen. Unter anderem, indem es dabei hilft manipulierte Buchungen effektiv zu unterbinden.

**W**ilhelm Kunstleben, Geschäftsführer von Kunstleben Consult & Control, befasst sich intensiv mit Problemen rund um Branchensoftware und Kassensysteme. In diesem Zusammenhang berichtet er von einem eigenen Erlebnis: „Als ich mit einem Kollegen in einer Bäckerei eine Tasse Kaffee getrunken habe, sollte ich 3,60 € bezahlen, ich gab der Verkäuferin einen 5 €-Schein und sagte, sie sollte 4 € abrechnen. Die Dame hob die hochmoderne Kasse für ca. 4.000 € an, öffnete die Schublade, gab mir 1 € zu-

rück und steckte sich den 5 €-Schein in die Tasche.“ Dieses Fallbeispiel soll verdeutlichen, was sich in vielen Bäckereien jeden Tag abspielt: Der Inhaber hat für viel Geld ein modernes Kassensystem gekauft und geht davon aus, dass nun beim Kassieren alles korrekt abläuft. Das ist allerdings unter Umständen ein teurer Trugschluss, denn die Kasse kann ihre Fähigkeiten nur dann voll ausspielen, wenn sie nach den spezifischen Wünschen des Betriebes eingerichtet ist und die Verkäuferinnen genaue Anweisungen für den Kassiervorgang bekommen haben.

## Effizientes Controlling

Um trotz der nötigen Flexibilität mit Hilfe des Kassensystems ein sicheres und praktikables Controlling aufzubauen, ist ein artikelgenauer Verkauf unverzichtbar. Dazu ist es zwingend erforderlich das System optimal einzurichten. Als Grundvoraussetzung müssen alle Artikel, die in die Filiale geliefert werden, in der Bäckereisoftware und in der Kasse angelegt sein, denn nur dann lassen sich alle Eventualitäten der Angebotssteuerung und des Verbrauchs der gelieferten Artikel sowie der Warenfluss in und aus der Filiale detailliert erfassen. In diesem Zusammenhang empfiehlt es sich, die Möglichkeit zur Buchung einzelner Artikel auf Warengruppentasten sofort zu

Anzeige

## Gestiegene Anforderungen

Früher waren die Abläufe in einer Verkaufsstelle einfach. Morgens wurden 1.000 gebackene Brötchen geliefert, im Laufe desselben Tages zum Stückpreis von 0,26 € verkauft und abends waren 260 € in der Kasse. Falls es einen Fehlbetrag gab, lag automatisch die entsprechende Brötchenzahl im Korb. Heute gelangen die Brötchen dagegen als langzeitgeführte Teiglinge, Tiefkühlware oder halbgebacken in die Filiale und die Verkäuferinnen backen sie nach Bedarf frisch im Laden, möglicherweise sogar verteilt über mehrere Tage. Außerdem gehen die Brötchen nicht nur im Einzelverkauf zum einheitlichen Preis über die Theke, sondern auch belegt als Snacks, als Beilage zu Salaten oder kleinen Gerichten, mit einer Scheibe Käse überbacken als Käsebrötchen oder zum Sonderpreis in Angebots- und Kombitüten. Auch die Retouren lassen sich nicht mehr immer eindeutig dem Lieferdatum zuordnen. Dadurch hat der Bäcker heute ohne EDV-Unterstützung keine Chance mehr zu ermitteln, wie viel Geld am Abend in der Kasse sein muss. Oft ist es aber gar nicht nötig, erst mehrere tausend Euro zu investieren, um den Filialverkauf in den Griff zu bekommen. Entsprechend leistungsfähige Kassensysteme sind häufig bereits vorhanden, allerdings wird nur ein Bruchteil ihrer Funktionen wirklich genutzt. „Ich erlebe es sogar gelegentlich, dass Betriebe ein vorhandenes Kassensystem für viel Geld gegen ein neues tauschen, und dieses dann genauso wenig funktioniert wie das alte“, so Kunstleben. Der Grund dafür sei aber häufig nicht das Kassensystem selbst, sondern eine unvollständige oder falsche Konfiguration. „Es gibt leider nur sehr wenige Kassenhändler in Deutschland, die sich im Bäckerhandwerk wirklich gut auskennen, und die branchenspezifische Besonderheiten in ein Kassensystem umsetzen können,“ ergänzt er.

## SO ERSCHWEREN SIE KASSEN-MANIPULATIONEN

- **Keine Funktion „Lade öffnen“** – eine solche Taste gehört niemals auf die Tastatur, es gibt keinen Grund eine Kasse ohne Registrierung zu öffnen. Ergänzend auch den Haken unter der Kasse zukleben.
- **Schubladenalarm einschalten** – Für einen Verkaufsvorgang reichen 70 bis 90 Sekunden mit geöffneter Schublade vollkommen aus, danach sollte die Kasse anfangen zu piepen.
- **Zwischensummenzwang und Betragseingabe aktivieren** – das unterstützt die Verkäuferin beim Kassieren und hilft Fehler bei der Herausgabe des Wechselgeldes zu vermeiden.
- **artikelgenauer Verkauf** – ist für eine genaue Datenerfassung unverzichtbar, die Buchung einzelner Artikel auf Warengruppentasten daher sofort unterbinden.
- **Sonderposten erfassen** – durch die separate Buchung von Bruch, Personalverzehr, Personalkauf, Verkostung und Verderb kann der Bäcker zu hohe Stückzahlen schnell erkennen und ggf. Ursachenforschung betreiben.

Eine wichtige Taste ist die „Im Haus“-Taste bzw. die MwSt-Wechsel-taste, welche die Verkäuferin drücken muss, wenn Backwaren vor Ort im Bistro oder am Stehtisch verzehrt werden. Hier wurde deshalb gut sichtbar ein entsprechender Hinweis auf das Gehäuse geklebt.



Foto: BackMedia

unterbinden, weil dadurch die Datenerfassung der Kasse zu ungenau wird. Lediglich für Süßigkeiten mit Preisen im Cent-Bereich ist das pauschale Buchen auf eine gemeinsame Warengruppe akzeptabel. Zur Abdeckung von Sonderfällen wie etwa Schaustücken, individuellen Hochzeitstorten oder Backwaren nach speziellen Kundenwünschen, die nicht in der Kasse angelegt sind, kann es sinnvoll sein gesonderte Artikelnummern für Oberbegriffe wie Backwaren, Handelswaren oder Snacks anzulegen. Um dabei gleich zu verdeutlichen, dass derartige Buchungen lediglich für Ausnahmefälle gedacht sind, sollten diese Oberbegriffe nicht direkt auf der obersten Tastaturebene liegen, sondern nur mittels Eingabe der Artikelnummer aufrufbar sein.

### Datenerfassung per Kasse

In den meisten Kassensystemen sind Bestellungen, Retouren und Inventuren bereits standardmäßig eingerichtet. Ob etwa die Bestellfunktion genutzt oder die Bestellung lieber in der Zentrale erfasst werden soll, muss dabei jeder Bäcker selbst entscheiden. „Wenn sich die Inventuren jedoch schon an der Kasse eingeben lassen, warum nutzen viele Betriebe diese Möglichkeit dann nicht, z.B. beim gerade vergangenen Jahreswechsel? Ich erlebe immer wieder, dass die Verkäuferin die Inventur auf einer Liste oder noch schlimmer auf Brötchen-Tüten notiert und die Mitarbeiterin im Büro die

Werte dann in externe Programme wie z.B. Excel eingibt, obwohl die Kasse eine entsprechende Funktion zur Verfügung stellt. Diese zeitraubende Arbeit kann man sich sparen“, berichtet Kunstleben von seinen Erfahrungen.

Weitere wichtige Funktionen sind die Umbuchungen, mit deren Hilfe sich Filialumlagerungen sowie Einkäufe und Abholungen von Wiederverkäufern oder Hotels erfassen lassen. In der Zentrale findet dann automatisch eine Umbuchung statt, welche die Filiale entlastet und den entsprechenden Wiederverkäufer belastet. Die Folge: Keine verlorenen Zettel mehr, keine vergessenen Lieferungen mehr und auch keine unnötige Arbeit im Büro.

Weitere Punkte, die in der Kasse erfasst werden sollten, sind Bruch, Personalverzehr, Personalkauf, Verkostung und Verderb. Zum Bruch zählen z.B. Waren, die schon in unverkäuflichem Zustand in der Filiale eintreffen. Etwa Croissants, die unter den Körnerbrötchen auf dem Boden des Korbes liegen oder das Blech Amerikaner, welches im Lieferfahrzeug erst oben auf den Körben steht, aber dann in einer scharfen Kurve herunterfällt. So kommen pro Monat schnell einige hundert Euro zusammen, die durch die Buchung in der Kasse nun aber auf einen Blick zu erkennen sind. So kann der Bäcker schnell Ursachenforschung betreiben und Abhilfe schaffen. Aufschlussreich ist auch der Personalkauf, denn er gibt Auskunft darüber, welche Mitarbeiter nicht im Betrieb kaufen und somit vielleicht nicht hinter den Produkten stehen, die sie produzieren oder verkaufen.

### Korrekte Buchungsvorgänge

Eine Taste mit der Funktion „Lade öffnen“ gehört niemals auf die Tastatur, denn es gibt keinen Grund eine Kasse ohne Registrierung zu öffnen. „Ergänzend ist es dabei natürlich erforderlich den Haken unter der Kasse zuzukleben, mit dem man diese ebenfalls öffnen kann. Ich erinnere in diesem Zusammenhang an das Eingangsbeispiel dieses Artikels. Falls es an einem Standort in der Vorkassenzonen eines Supermarktes unbedingt erforderlich sein sollte, Kleingeld für den Einkaufswagen zu wechseln, ist es cleverer entsprechende Chips zu verschenken, die sich sogar gewinnbringend als Werbeträger nutzen lassen“, rät Kunstleben, denn dass viele Supermärkte selbst kein Geld wechselten, habe seinen guten Grund.

Derartige Maßnahmen sind aber nur dann wirklich wirkungsvoll, wenn zusätzlich sichergestellt ist, dass die Schublade nicht dauerhaft geöffnet bleibt, daher sollte der Schubladenalarm in jedem Fall eingeschaltet sein. Für einen Verkaufsvorgang reicht ein Zeitraum von 70-90 Sekunden voll und ganz aus, danach sollte die Kasse anfangen zu piepen. Um die Verkäuferin beim Kassieren zu unterstützen, empfiehlt es sich den Zwischensummenzwang und die Betragseingabe zu aktivieren. Dadurch bildet die Kasse auf Knopfdruck erst die Zwischensumme der gebuchten Artikel, erwartet dann die Eingabe des vom Kunden gegebenen Geldbetrags und

errechnet daraus den korrekten Rückgeldbetrag. Argumente, dieser Vorgang würde zu lange dauern, sind nicht zu rechtfertigen, ein derartiger Kassiervorgang dagegen sehr wohl, denn gibt die Verkäuferin zu wenig Wechselgeld zurück, beschwerten sich die Kunden. Gibt sie dagegen zu viel Wechselgeld heraus, werden sich jedoch nur die wenigsten Kunden melden. In beiden Fällen geht der Fehler also zu Lasten des Betriebes. Eine weitere, vor allem an Hochfrequenzstandorten unverzichtbare Hilfe ist der überlappende Bediener, dabei können mehrere Verkäuferinnen gleichzeitig auf ihrer Bedienernummer buchen. Diese Funktion bringt aber nur dann eine Zeitersparnis, wenn der Kassiervorgang optimal darauf abgestimmt ist. Oft wird einfach durchgebucht, dabei öffnet sich die Kasse sofort, die Verkäuferin nennt



### ZUR PERSON

Wilhelm Kunstleben, gelernter Bäcker- und Konditormeister und Betriebswirt des Handwerks, war als Produktionsleiter und Geschäftsführer in verschiedenen Bäckereien und als Vertriebsleiter bei einem Branchensoftwareanbieter tätig. Inzwischen ist er selbstständiger Konzept- u. Betriebsberater für Bäckereien und Konditoreien ([www.kunstleben.de](http://www.kunstleben.de)). Zu seinen Schwerpunkten gehören u.a. Controlling-Instrumente, Bäckereisoftware und die Vernetzung mit Kassensystemen.

In den kommenden Ausgaben wird Herr Kunstleben weitere praxisnahe Tipps für die Bereiche Bäckereisoftware, Kassensysteme und sonstige EDV-Lösungen geben, und so helfen mehr Geld in die Kasse zu bekommen und dort auch zu behalten.

dann den Zahlbetrag, der Kunde sucht sein Portemonnaie, sucht anschließend noch sein Kleingeld und die Kasse ist die ganze Zeit belegt. Deutlich rationeller ist es dagegen, wenn die Verkäuferin die Zwischensumme drückt und dem Kunden anschließend den Zahlbetrag nennt, die tatsächlich erhaltene Summe aber erst eintippt, wenn der Kunde das Geld übergibt. Die Kasse öffnet sich dann erst nach dem Druck auf die Bar-Taste und ist so nur kurzzeitig belegt. „In vielen Filialen, in denen bisher zwei oder mehr Kassen standen, war nach einer derartigen Änderung des Kassiervorgangs sogar die ein oder andere Kasse vollkommen überflüssig. Das spart der Bäckerei Kosten und auch die Verkäuferinnen sind abends eher fertig, da sie weniger Kassen abrechnen müssen und auch weniger Wechselgeld benötigt wird“, erläutert Kunstleben. Ganz wichtig ist auch die MwSt-Wechseltaste, oft „Im Haus-Taste“ genannt. Diese muss die Verkäuferin drücken, wenn ein Kunde Backwaren im Haus verzehrt, also am Stehtisch oder im Bistro, um diese dann nicht mit den ermäßigten 7%, sondern mit den vollen 19% Mehrwertsteuer zu belegen. An dieser Stelle sei daran erinnert, dass Kaffee-Getränke immer mit 19 % zu versteuern sind, das gilt auch für den bekannten Coffee-to-go.

### Klare Absprachen

Ein weiterer wichtiger Punkt ist eine detaillierte Kassieranweisung für die Verkäuferinnen. Diese ist normalerweise Bestandteil des Arbeitsvertrags und hilft dem Personal sich beim täglichen Kassieren richtig zu verhalten. „Jeder Bäcker sollte sich z.B. fragen, ob seine Verkäuferinnen eigentlich genau wissen, was zu tun ist, wenn ein Kunde in den Laden zurückkommt und behauptet er habe mit 50 € bezahlt, aber nur auf 20 € heraus bekommen. Ein gern durchgeführter Trick, denn wenn der Kunde genug Druck aufbaut und die Verkäuferin keine klare Anweisung für diesen Fall hat, wird sie das reklamierte Wechselgeld früher oder später aushändigen und der Bäcker hat Kassendifferenzen zu seinem Nachteil“, verdeutlicht Kunstleben die Bedeutung einer solchen Anweisung. Auch der Hinweis auf die MwSt-Wechseltaste sollte natürlich in der Kassieranweisung enthalten sein. Ergänzend dazu ist einmal im Jahr eine Belehrung zur Benutzung der MwSt-Wechseltaste sinnvoll, die entsprechend protokolliert wird.

Genaue Vorgaben sind aber nicht nur für die tägliche Arbeit mit einem Kassensystem nötig, sondern auch immer dann, wenn der Kauf eines neuen Kassensystems oder die Neuorganisation einer vorhandenen Lösung geplant ist. Kunstleben hält es dazu für unverzichtbar den Kassenhändler und den Bäckereisoftwareanbieter zusammen an einen Tisch zu holen, um die Kassenanbindung und die benötigten Funktionen zu besprechen. „Der Bäcker sollte sich keinesfalls mit Sprüchen wie ‚Wir haben da unsere Erfahrungen‘ oder ‚Wir haben einen Standard‘ abspesen lassen.“ Nur dann bestehe die Möglichkeit die Funktionsfähigkeit des Kassensystems anhand des erarbeiteten Pflichtenhefts zu beurteilen und bei Nichterfüllung ggf. vom Vertrag zurück zu treten. Nachträglich geforderte Funktionen würden außerdem gerne von einigen Kassenhändlern genutzt, um beim Angebot gewährte Rabatte wieder auszugleichen. Ein häufiges Argument ist die vermeintlich notwendige Aufrüstung des Speichers, die Kosten pro Kasse belaufen sich dann auf 300 € für das Material zuzüglich der Dienstleistung. Auch aus diesem Grund ist es klug auf Funktionen zu bestehen, die im Moment vielleicht noch keinen Nutzen bringen, in Zukunft aber dabei helfen können den Betriebsablauf zu optimieren. Dabei ist es nicht wichtig, welches Kassensystem und welches Backprogramm zum Einsatz kommen, sondern es ist wichtig, welches Gesamtkonzept dahinter steht. Wer die bisher angeführten Punkte umsetzt, ist auf seinem Weg zum optimalen Controlling daher bereits ein ganzes Stück weiter gekommen.