

Voll transparent

Seit vier Jahren können Kunden und Gäste den Köchen des Bonner Caterers „Lehmanns“ via Webcam bei der Arbeit zuschauen. *chefs!* traf Firmenchef Stefan Lehmann zum Gespräch über die Resonanz und Reaktionen auf sein Konzept der gläsernen Produktion



SCHNITZELJAGD



KULINARISCH · KREATIV · KOMPETENT
chefs! Serie Folge 15

Das Lieblingsgericht der Gäste im Betriebsrestaurant ist das Schnitzel. Wenn dieser Klassiker auf dem Speiseplan steht, haben alle anderen Angebote so gut wie keine Chance (sofern es gut gemacht ist). *chefs!* nimmt diese Tatsache zum Anlass und stellt unter der Rubrik „Schnitzeljagd“ Betriebsrestaurants vor, die aus dem Rahmen fallen

Zu diesem Schritt gehörte Mut: Im Mai 2011 ließ Stefan Lehmann in der zentralen Produktionsküche seines Catering-Betriebs eine Web-Kamera installieren, über die seither per Livestream im Internet die Gäste, Kunden, Presse oder Zulieferer täglich von 8 bis 14 Uhr die Zubereitung der Speisen beobachten können. Während viele Großküchen für Externe tabu sind oder nur nach vorheriger Anmeldung (und entsprechenden Sonderputzschichten) besichtigt werden können, entschloss sich Stefan Lehmann bewusst für die Flucht nach vorne. Seine Entscheidung war nicht zuletzt durch Medienberichte über immer neue Lebensmittelskandale und haarsträubende hygienische Bedingungen in Deutschlands Profiküchen gefestigt worden. Sie hatten das Misstrauen bei

Kunden und Gästen gegenüber lebensmittelproduzierenden Unternehmen, Großküchen und der Gastronomie geschürt. „Seit vier Jahren zeigen wir jetzt täglich ungeschönt und so transparent wie möglich das Herz unseres Unternehmens“, sagt Stefan Lehmann. „Durch den Livestream aus unserer Produktion konnten wir uns als Mittelständler gegenüber Mitbewerbern einen klaren Wettbewerbsvorteil verschaffen.“ Auch die Medien reagierten von Anfang an mit riesigem Interesse auf das Projekt, das zumindest nach den Recherchen von Stefan Lehmann „weltweit das einzige Konzept seiner Art“ ist.

Wer auf der Homepage des Unternehmens unter www.online-grosskueche.de die Live-Cam anklickt, dem fällt sofort die Ordnung in der Küche auf. Während in anderen Küchen während

Bis zu 6 000 Essen täglich produziert der Caterer für aktuell rund 80 Schulen, Kindergärten und Betriebe in der Region in seiner per Webcam „überwachten“ zentralen Produktionsküche



Jeder Mitarbeiter unterschreibt eine Einverständniserklärung für die betriebliche Verwendung von persönlichen Foto-, Bild- und Videomaterialien. Im Einstellungsgespräch wird auf die Online-Küche hingewiesen



mann den Vertrauensvorsprung bei seinen Kunden. „Unsere gläserne Produktion führt bei ihnen zu einer spürbaren Sorgenfreiheit. Wir haben nichts zu verbergen.“ Die Transparenz beschränkt sich nicht nur auf die Web-Version. Wer möchte, kann die Küche und den gesamten

Betrieb „wirklich live“ besichtigen. Bis zu 6 000 Essen täglich produziert der Caterer für aktuell rund 80 Schulen, Kindergärten und Betriebe in der Region. „Vor allem unsere Schüler zeigen ihren Eltern gern mit Stolz, mit welchem Caterer ihre Schule kooperiert“, berichtet Stefan Lehmann. „Das spielt heute in unserem Geschäft eine unglaublich wichtige Rolle, um den Eltern ein positives Gefühl zu vermitteln.“

Zum Konzept gehören weiterhin frei buchbare Veranstaltungsräume am Firmensitz der 2010 völlig neu gebauten Zentralküche in Bonn-Dransdorf sowie ein Restaurant mit Terrasse, das Gästen und Mitarbeitern aus Firmen aus der näheren Umgebung offen steht. „Wir wissen aus Gesprächen mit unseren Gästen im Bistro, dass sie die volle Transparenz unserer Produktion begrüßen und honorieren“, sagt Stefan Lehmann. Als Full-Service-Caterer ist die 2011 gegründete Lehmanns Catering GmbH im Bereich Event-Catering, Firmenevents & Privat-Veranstaltungen aktiv und betreibt seit

„Wir haben gegenüber Mitbewerbern durch den Livestream aus unserer Produktion einen klaren Vorteil im Markt“

Stefan Lehmann, Inhaber, Lehmanns, Bonn

2014 das *Herrenhaus Buchholz* in Alfter bei Bonn als exklusive Eventlocation.

Warum es bisher keine Nachahmer für seine „offene Küche“ gibt, darüber kann Stefan Lehmann nur mutmaßen. „Wo gehobelt wird, fallen Späne, und damit steigt auch die Herausforderung, die Produktion stets in einem repräsentativen Zustand zu halten.“

An den Kosten dieser hocheffizienten Marketing-Maßnahme kann es nicht wirklich liegen. Die Anschaffungskosten für Hard- und Software beziffert Stefan Lehmann auf rund 15 000 Euro. Dazu kommen die monatlichen Kosten für Internet und Nutzung eines Media Streaming Servers, die sich aber in Grenzen halten. Weitere Kosten fallen an durch Schulungen für Mitarbeiter sowie den Verwaltungs- und Entwicklungsaufwand.

Nicht zu vernachlässigen: das Thema Datenschutz. Jeder Mitarbeiter unterschreibt bereits bei der Einstellung bei *Lehmanns* eine Einverständniserklärung für die betriebliche Verwendung von persönlichen Foto-, Bild- und Videomaterialien. Im Einstellungsgespräch wird auf die besondere Situation hingewiesen. Bisher hat sich noch kein Mitarbeiter davon abschrecken lassen. Im Gegenteil: *Lehmanns* gehört zu den begehrtesten Arbeitgebern im Großküchenbereich in der Region. *Jörg-Michael Ehrlich*!

der Produktion schon mal Verpackungen, Eimer, Dosen oder Küchenutensilien neben Kesseln oder Herden stehen, sieht die Küche bei *Lehmanns* selbst zu Spitzenzeiten aus „wie geleckert“. Bei näherem und längerem Hinsehen fällt auf, dass alle Köche bzw. Küchenhilfen in blitzsauberer Berufskleidung und grundsätzlich mit Kochmützen oder Haarnetze arbeiten. Auch die Arbeit an den Braisièren, Kesseln und Herden läuft extrem routiniert, professionell und zielgerichtet ab. Permanent wird geräumt, gewenert oder ein neuer Produktionsprozess vorbereitet. „Durch unsere Offenheit machen wir uns einerseits angreifbar und bieten unseren Mitbewerbern die Möglichkeit, sich beispielsweise Informationen über unsere Produktionsabläufe oder unsere Speiseplanung zu verschaffen“, sagt Stefan Lehmann. „Andererseits gibt es kein größeres Kompliment an unsere Arbeit als die Imitation durch einen Mitbewerber.“

Als positivsten Effekt seiner Transparenzstrategie bezeichnet Stefan Leh-

Lehmanns

Das 2005 von den geschäftsführenden Gesellschaftern Günther und Stefan Lehmann gegründete Unternehmen gehört zu den Aufsteigern im deutschen Catering-Markt. Vater und Sohn starteten mit sieben Mitarbeitern, heute sorgen rund 140 Mitarbeiter (davon 30 in der Zentralküche) für zufriedene Kunden in der Kinder-, Schul- und Betriebsverpflegung sowie für ein perfektes Catering bei Veranstaltungen wie Hochzeiten, Geburtstagen oder Firmenevents. Aktuell bereitet die Küche täglich rund 6 000 Essen zu. Das Konzept: frische Zubereitung, kurze Lager- und Transportzeiten sowie Einkauf hochwertiger Lebensmittel, größtenteils aus der Region. Das mehrfach ausgezeichnete Unternehmen erhielt auch das „Zertifikat zur Verpflegung in Ganztagschulen und anderen Ganztageeinrichtungen für Kinder und Jugendliche“ der Universität Niederrhein und der Verbraucherzentrale NRW – mit Bestnote. Außerdem erfüllt das Unternehmen die Anforderungen der EG-Öko-Verordnung und ist Bio-zertifiziert.