

Selbstbedienung nach Plan

Rund 400 Produkte hat Henrik Burmester aus Bleckede in Niedersachsen in seinem SB-Hofladen gelistet. Das Konzept funktioniert dank durchdachter Umsetzung und mithilfe eines automatisierten Bezahlsystems.



Ein starkes Team: Gemeinsam mit seiner Mutter Birgit hat Henrik Burmester vor gut neun Monaten den 40 m² großen SB-Laden eröffnet.

► Kennen Sie das mulmige Gefühl im Bauch beim Einkaufen mit Selbstbedienung? Spätestens beim Abrechnen stressen die großen Scheine im Portemonnaie. Nicht so im Hofladen von Betriebsleiter Henrik Burmester vom Hof Steinberg aus Bleckede in Niedersachsen. Ende 2020 eröffnete der 33-jährige Landwirt gemeinsam mit seiner Mutter Birgit einen 40 m² großen Hofladen mit 100 % Selbstbedienung.

Kundenfreundlicher SB-Verkauf

Wer den hellen und freundlich gestalteten Hofladen betritt, fühlt sich gleich abgeholt. Die Wegführung ist klar vorgegeben, der Gang breit und rollstuhlgerecht gestaltet. Bis zu 400 Produkte sind hier gelistet. „Neben hofeigenen Produkten wie Eiern, Hühnerfleisch, Nudeln und Dinkelmehl vermarkte ich saisonales Obst, Gemüse und Kartoffeln, Milchprodukte, Fleisch, Wurst, Fruchtaufstriche, Säfte, Honig, Fertiggerichte, Soßen, Gewürze und vieles mehr“, erzählt der Direktvermarkter. Beim Zukauf liegt der Schwerpunkt auf Regionalem von Berufs-

An den Hühnereiern führt kein Weg vorbei. Henrik Burmester platziert sein wichtigstes Produkt bewusst an präsender Stelle.

kollegen. Nicht die Scheu vor Kunden, sondern vielmehr die Betriebsstruktur mit den knapp vorhandenen Arbeitskapazitäten erforderte einen Hofladen ohne Bedienpersonal. Um den Verkauf auf Vertrauensbasis möglichst stressfrei gewährleisten zu können, investierten Sohn und Mutter neben 100 000 € Kapital für den Bau des Hofladens vorab viel Zeit in die Planung und Umsetzung.

„Unsere Eier habe ich griffbereit abgepackt direkt im Eingangsbereich des Ladens auf einem Aktionstisch platziert“, so Henrik Burmester. Schließlich sind sie sein wichtigstes Produkt im Laden. Hier finden sich auch neue Spezialitäten in Glas und Flasche aus dem Sortiment, die besondere Aufmerksamkeit benötigen. Für empfindliche Früchte der Saison



hat der Landwirt eine offene Theke mit Kühlelement gebaut. Alle Produkte im Laden sind abgewogen, verpackt und mit einem Barcode versehen. Das gilt auch für das Obst und Gemüse. „Um Ressourcen zu sparen, versuche ich, wo immer es geht, Papier- statt Plastikverpackungen zu verwenden“, schildert der junge Landwirt. Damit der Laden möglichst pflegeleicht zu reinigen ist, hat er, wo möglich, Regal- und Möbelemente hochbocken lassen. So reinigt ein Saugroboter im Alleingang und ohne anzuecken mehrmals täglich den Fußboden. Einmal pro Woche kümmert sich eine Reinigungskraft um die Grundreinigung. Birgit Burmester achtet zusätzlich darauf, dass die Regale immer tip top gepflegt und gefüllt sind.

Herzstück Bezahlautomat

Ist der Einkaufskorb gefüllt, gelangen die Kunden unweigerlich zum Herzstück des Ladens, dem Bezahlautomaten. Hier können die Produkte wahlweise per Handscanner eingescannt oder direkt am Monitor per Touchscreen ausgewählt werden. Damit die Produkte sich im Menü leicht zuordnen lassen, helfen Fotos zur

Orientierung. Ob alle gekauften Produkte korrekt registriert sind, sieht der Kunde am großen Bildschirm. Hier lässt sich beliebig die Menge verändern oder anpassen. Selbst Spontankäufe sind schnell ergänzt. Da Henrik Burmester Flexibilität schätzt, hat er sich für ein Standgerät von PerfectMoney entschieden und dafür rund 20 000 € investiert. Überzeugt hat den Landwirt neben der einfachen Menüfüh-

rung, dank einer ausgeklügelten Software, die Möglichkeit, den Bezahlautomaten nach seinen Vorstellungen konfigurieren zu können. Burmesters Kunden können deshalb ganz stressfrei entweder bar oder per Karte bezahlen. Selbst kontaktloses Zahlen ist kein Problem. Bei Barzahlung wird das Wechselgeld in Scheinen und Münzen herausgegeben. Eine Quittung wird ebenfalls ausgedruckt. Falls ein Prob-



Unkompliziertes Einkaufen und Bezahlen muss gewährleistet sein: Alle Produkte sind mit einem Barcode versehen, per Scanner sind die Einkäufe im Nu erfasst. Alternativ lassen sich die Produkte am Monitor (siehe Foto rechts) auswählen und anklicken.



Wahlweise können die Kunden bar oder mit Karte zahlen, selbstverständlich auch kontaktlos.



Dank der leichten Bedienung kommen die meisten Kunden alleine mit dem Bezahlterminal zurecht. Falls nicht, einfach die Nummer am Automaten anrufen, der Chef gibt dann Hilfestellung.



Hell und freundlich ist der neue SB-Laden eingerichtet. Den Kunden gefällt die gute Übersicht und Produktpräsentation. Fotos: S. Jaisfeld

lem auftaucht, erreichen die Kunden den Betriebsleiter per Telefon. Die Nummer ist gut sichtbar am Automaten angebracht. „In neun Monaten ist dies zum Glück erst zweimal vorgekommen“, zeigt sich Henrik Burmester erleichtert. Einmal hat ein Kunde versucht Münzen in das Scheinfach zu schieben, einmal hatte das Gerät eine Störung, die sich schnell beheben ließ.

Sein SB-Konzept geht auf. Der Hofladen ist täglich von 7.30 bis 21 Uhr geöffnet. Zum Wochenanfang und sonntags kommen täglich rund 30 Kunden zum Einkaufen. Donnerstag, Freitag und Samstag haben sich als Hauptumsatztage mit jeweils bis zu 70 Kunden und etwa 1 000 € Umsatz pro Tag herauskristallisiert. Um Diebstahl zu unterbinden, haben Burmesters fünf Kameras im Laden und eine vor dem Laden installiert. Bisher ließ sich per Video tatsächlich ein Diebstahl nachweisen, dies wird offen kommuniziert und soll Nacheiferer abschrecken. Immer routinierter wird die Einschätzung, was läuft oder nicht. „Eier laufen top“, berichtet der Landwirt. Bis dato vermarktet er 30 % über den Hofladen, Tendenz steigend. Sehr positiv ist die Entwicklung der Suppenhuhnvermarktung. Während die Nachfrage früher gering war, hat er in den letzten Monaten mehr als 100 Stück verkauft. Insbesondere die Kombination Suppenhuhn und Suppengemüse hat ordentlich Fahrt aufgenommen. Sehr gut verkaufen lassen sich Milch sowie Quark,



Obst und Gemüse wird ausschließlich verpackt und abgewogen verkauft.

Joghurt, Butter und Käse. Bei gutem Wetter auch Buttermilch. Auch Fleisch- und Wurstspezialitäten sind begehrt. Hier ist es auch kein Problem, die Waren von unterschiedlichen Mitbewerbern im Sortiment zu haben. Entscheidend ist die Qualität und die Regionalität sowie regelmäßige Posts auf Instagram. Ein Flop dagegen war Räucherfisch als SB-Ware anzubieten. Wiederum läuft der Verkauf aus dem Wagen gut. Deshalb kommt in den kühlen Monaten nun einmal pro Monat ein Fischwagen auf Hof Steinberg und lockt zusätzlich Kunden auf den Betrieb. Etwa 1,5 Stunden Arbeitszeit fallen pro Tag für die Orga im SB-Laden an. Neben Warenkontrolle, Abwiegen und Auszeichnen der

BETRIEBSSPIEGEL

Betriebsleitung

Henrik Burmester (33), staatlich geprüfter Betriebswirt agrar, und Birgit Burmester (57), gelernte Bankkauffrau

Lage

Bleckede hat etwa 9 600 Einwohner und liegt in der Elbtalau im Landkreis Lüneburg in Niedersachsen

Betrieb

260 ha (Silomais, Weizen, Grünland, Grasvermehrung, Blühstreifen), 22 ha Dinkel für die Direktvermarktung, 1,4 ha Apfelplantage, voraussichtlich 2024 erstmals Ernte, 1 600 Legehenneplätze in 3 Mobilställen

Produkte

Eier, Suppenhühner, Hühnerfrikassee, Eierlikör, Nudeln, Dinkelmehl; Zukauf: Knäckebrot, Dinkelbrot, Milchprodukte von Kuh und Schaf, Fleisch (Rind, Schwein, Schaf und Wild), Obst und Gemüse von regionalen Betrieben, Kartoffeln, Honig, Fruchtaufstriche, pikante Brotaufstriche, Soßen, Gewürze, Fertiggerichte im Glas, Gewürzgurken, Bauernhofeis

Absatzwege

Seit Dezember 2020 Hofladen als SB-Laden (40 m²) mit elektronischer Kasse; Eier und Dinkelmehl an Wiederverkäufer oder Lebensmitteleinzelhandel

Mitarbeiter

Altenteiler Heinrich Burmester, 1 Vollzeitkraft Landwirtschaft, 450-€-Kraft für Social Media und Marketing, stundenweise mehrere Aushilfen und Schüler

Öffnungszeiten

Täglich von 7.30 bis 21 Uhr

[www.](http://www.hofsteinberg.de)

hofsteinberg.de



Produkte sowie Kassenabrechnung bleibt noch ein wenig Zeit, um zwischendurch bei den Kunden nachzufragen, ob alles in Ordnung ist. ◀

Stefanie Jaisfeld