

# Bierexperten sind gefragt

**MASSGESCHNEIDERTE SCHULUNGEN** | In den letzten Jahren erlebten Bierspezialitäten und vor allem Craft Biere immer größeren Zuspruch durch den Endverbraucher. Eine beeindruckende Zahl von (neuen) Bierstilen aus aller Welt kommt auf den deutschen Markt. Die Wertigkeit von Bier ist immens gestiegen, man redet über Bier auf allen erdenklichen Kanälen und das (meist) im positiven Sinne. Viele Konsumenten genießen zunehmend bewusster und individueller.

**ABER BIER IST** auch erklärungsbedürftig, vor allem in den wichtigen Absatzkanälen Gastronomie und Handel. Um den Wünschen und Fragen der Kunden gerecht zu werden und um Kunden optimal zu bedienen, bedarf es eines gut ausgebildeten Fachpersonals. Die Doemens Akademie bietet aus diesem Grund den Kunden der Brau- und Getränkebranche – im Speziellen der Gastronomie und des Fachhandels – maßgeschneiderte (Inhouse-)Schulungen für ihr Personal an.

Drehen wir die Zeitspirale in der Braulandschaft um 30 bis 40 Jahre zurück: Mitte/Ende der 1970er-Jahre entstanden immer mehr Getränkemarkte. Zum gleichen Zeitpunkt gaben viele Brauereien ihren Heimdienst und Direktvertrieb aufgrund von Kostenoptimierungen auf. In den 1980er-Jahren vollzieht sich dann ein Großteil des Wandels im Bierverkauf: weg von den Brauereien, hin zu den Getränkemarkten.

Die Auswahl in den damaligen Getränkemarkten war recht überschaubar. Der Kunde kaufte überwiegend markentreu, dachte daher wenig über Biervielfalt nach und erwartete auch wenig Beratung. Diese Situation hat sich fast vollständig gewandelt: der klassische Getränkemarkt existiert nicht mehr. In den letzten zehn Jahren fand eine Neuorientierung Richtung Getränkemarkt mit sehr großem Sortiment statt. Diese Entwicklung hat ihre Gründe.

## Vielfältiges Bierangebot erfordert vielfältige Bierkenntnis

Bier als Genussmittel hat in der medialen Öffentlichkeit in den letzten Jahren wieder einen enormen Aufschwung erfahren. Der bewusste Genuss von Bier und der Anspruch an besondere Biere sind beim Verbraucher gewachsen. Die Bierlandschaft mit der dargebotenen Biervielfalt ist in den letzten Jahren nahezu explodiert, auch im Getränkemarkt und im LEH. Beim Verbraucher ist eine steigende Tendenz zum Heimkonsum zu verzeichnen. Deshalb haben der Getränkemarkt und der Lebensmittelhandel mittlerweile ein breit aufgestelltes Angebot an nationalen und internationalen Bierspezialitäten im Sortiment.

Dies hat zur Folge, dass Kunden aus einem reichhaltigen Angebot auswählen können, dafür aber immer mehr auf Bera-

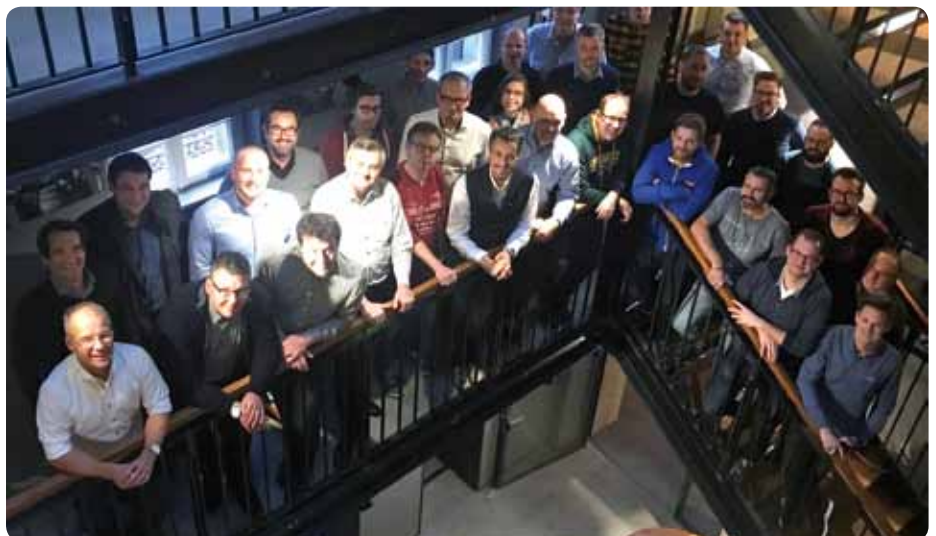
tung durch geschultes und bestens qualifiziertes Personal angewiesen sind. Weiterhin sind aufgrund der Craft Bier-Bewegung der Wissensstand und die Erwartungshaltung vieler Kunden an eine kompetente Beratung deutlich gestiegen.

Aber wird diese auch geliefert? Mitnichten! Oft sind Werbefrospekte die einzigen Entscheidungshilfen. Das Getränkeangebot in Getränkemarkten ist häufig schlecht sortiert, lieblos werden die Produkte (oft verstaubt) präsentiert. Beratung findet so gut wie nicht statt, weil am qualifizierten Personal gespart wird. Aushilfskräfte bestimmen oft das Bild eines Getränkemarktes. Auf der Strecke bleibt der Kunde.

Einige Getränkemarkte haben schon erkannt, dass die Zeiten, in denen lediglich der „Kassierer“ im Markt steht, vorbei sind. Der Kunde erwartet heute ein kompetentes Verkaufspersonal, das über das Sortiment Bescheid weiß und beratend beim Einkauf zur Seite steht.

## Was macht guten Service aus?

Der Erfolg in Gastronomie-Betrieben hängt maßgeblich vom Service ab. Nicht nur Freundlichkeit und Aufmerksamkeit zählen, auch reichhaltiges (sensorisches) Wissen über das Kulturgut Bier machen eine gute Servicekraft aus. Dazu zählen auch Kenntnisse über die große Auswahl an Bierspezialitäten und deren vielfältige Kombinationsmöglichkeiten mit Speisen. Die



Ausbildung zum Fachhandels-Bierexperten in Bayreuth

**Autor:** Andreas Hofbauer, Doemens e.V., Gräfelting



**Vermittelt Bierwissen und Emotion:  
Dr. Michael Zepf**

Vermittlung dieses Genusspotenzials ist nur durch eine perfekte Beratung möglich.

Das Thema Genuss wird künftig eine immer größere Rolle im Leben der Konsumenten spielen. Deshalb wird auch immer mehr Nachfrage nach speziellen Bieren entstehen und dafür ist ein qualifiziertes Personal notwendig. Durch fundierte Kenntnisse des Personals in Bezug auf die Genusswelt des Bieres im Fachhandel und in der Gastronomie entsteht eine wesentlich bessere Kundenbindung. Dieses Potenzial gilt es im Fachhandel und in der Gastronomie zu nutzen.

Die Doemens Akademie hat dieses Potenzial frühzeitig erkannt und hat speziell für den Fachhandel und die Gastronomie maßgeschneiderte und individuell zugeschnittene Schulungen entwickelt und die Inhalte in der Praxis bereits erfolgreich umgesetzt.

### **Ausbildung zum Fachhandels-Bierexperten**

Gerade der Fachhandel ist ein wichtiger Multiplikator in puncto Wertigkeitssteigerung von Bier. Der Fachhandel besitzt die Möglichkeit, dem interessierten Verbraucher Bier in seiner Vielfalt und seinem Genusspotenzial näherzubringen. Die Doemens Akademie hat deshalb zusammen mit dem GES Großverkaufsring des Süßwaren- und Getränkehandels eG, Nürnberg, eine fachspezifische Ausbildung zum Fachhandels-Bierexperten konzipiert.

Das Zweitagesseminar richtet sich an Vertriebsmitarbeiter, Mitarbeiter im Verkauf von Fachhandelsbetrieben sowie an alle Branchenplayer, die sich in Sachen „Bier im Handel“ fundierte Grundlagen aneignen wollen. Den Teilnehmern wird ein aktueller und fundierter Kenntnisstand vermittelt, damit sie die Vielfalt und die Wer-

tigkeit der Biere im Dialog mit ihren Kunden erfolgreich weitergeben können.

Die Qualifikation soll auch die Leidenschaft wecken, margenträchtige Bierspezialitäten nachhaltig, strukturiert und emotional zu verkaufen. Den Teilnehmern werden durch die Schulung wertvolle Werkzeuge an die Hand gegeben, damit sie die komplette Profitmöglichkeit von Bier im Handel optimal nutzen können.

### **■ Aktive Vermarktung**

Eine weitere Zielsetzung ist es, den Teilnehmern einen umfassenden Einblick, neue Ideen und wertvolle Impulse für die aktive Vermarktung von Bier zu geben. In der Praxis verhilft die Qualifikation zum einen zu einer eigenständigen Position als ausgewiesene Getränkeexperten und zum anderen liefert sie Ansatzpunkte zur Verbesserung der Marge.

Die Ausbildung zum Fachhandels-Bierexperten wird mehrmals im Jahr an verschiedenen Standorten durchgeführt. Premiere der Ausbildung war im Frühjahr 2017 in der Riegele Brauwelt in Augsburg, im November fand die zweite Auflage in der Maisel's Biererlebniswelt in Bayreuth statt.

Beide Locations boten ein perfektes Ambiente für die Veranstaltung. Hier wird Bier gelebt und beide Geschäftsführer, Sebastian Priller-Riegele und Jeff Maisel, stehen zu 100 Prozent hinter der Ausbildung und brachten sich auch aktiv mit ein. Beide Veranstaltungen waren mit 24 bzw. 30 Personen ausgebucht.

Als Hauptreferent tritt Dr. Michael Zepf, Leiter der Doemens Genussakademie, auf, der mit seinem enormen Wissen und mit

seiner Begeisterungsfähigkeit die Grundlagen des Bierbrauens und der sensorischen Biervielfalt transparent näherbringt. Zu den Themenschwerpunkten gehören:

- der Biermarkt in Deutschland;
- die Kunst des Bierbrauens;
- die sensorische Biervielfalt – deutsche und internationale Biere (mit Verkostung);
- Kommunikation und Biersprache (mit Verkostung);
- Positionierung von Bier im Fachhandel;
- richtige Produktplatzierung des Bieres im Getränkemarkt;
- Hinführung auf ein Beratungs- und Verkaufsgespräch.

Externe Referenten runden die Inhalte um weitere praktische Gesichtspunkte ab und geben wertvolle Tipps. So referierte bei beiden Veranstaltungen Albrecht Siebrichhaus, Siebrichhausen's Weltbiere, Schmallenberg, über seine Erfahrungen der erfolgreichen Positionierung von Bier im Fachhandel. Borislav Ilic, Geschäftsführer des Tap Houses in München, referierte bei Riegele über den gastronomischen Fachhandel, in Bayreuth kamen noch Klaus Artmann, Connection one, Wasserburg am Inn, zum Thema Kommunikation im Fachhandel, und Dirk Schönozart, Neue Bierkultur, Frankfurt/Main, zum Thema Craft Bier als Erlebnis in der Gastronomie, zu Wort und sorgten für ein buntes Potpourri interessanter Aspekte, die auf den Getränkehandel zugeschnitten waren.

Die Ausbildung wird regelmäßig als offenes Seminar an unterschiedlichen Orten angeboten, der nächste Termin ist am 5./6.



**Die praktische Schulung in Form von Verkostungen ist ein wichtiger Bestandteil der Ausbildung zum Bierexperten**

**Juni 2018** in Hamburg geplant. Die Ausbildung ist aber auch als Inhouse-Seminar buchbar. Es besteht die Möglichkeit, die Themen individuell an die Zielgruppe anzupassen.

### ■ Weißbierengel

Die in Deutschland herrschende Biervielfalt spiegelt sich bei weitem nicht in der Speise-/Getränkerte bzw. im Kenntnisstand des Gastronomiepersonals wider. Hier geht viel Potenzial verloren, gerade auch in der fachgerechten Beratung des Gastes. Das Schneider Bräuhaus in München im Tal ist da schon mehrere Schritte weiter. Bier wird gelebt in der Traditionsgaststätte und dies mit einem umfangreichen Angebot und in geschichtsträchtiger Atmosphäre.

Man kann mit Fug und Recht behaupten, dass das Schneider Bräuhaus in seinem Konzept und seiner Geschichte einzigartig ist. Neben der großen Bierauswahl locken zahlreiche Spezialitäten aus der Küche. Darunter immer wieder wechselnde traditionell bayrische Gerichte, die in der Gastronomie so gut wie ausgestorben sind.

Sowohl die große Auswahl an Bier- und Speisen-Spezialitäten als auch deren schier unendliche Kombinationsmöglichkeiten sind zum einen Alleinstellungsmerkmal, aber auch eine riesige Herausforderung an das Servicepersonal, dieses Genusspotenzial durch perfekte Beratung an den Gast weiterzugeben.

Brauerei-Geschäftsführer Georg Schneider VI. ist ein Pionier in puncto gezielter Wertigkeitssteigerung und -vermittlung von Bier. So ließ er an der Doemens Akademie sein gesamtes Vertriebs- und Marketingpersonal zum Biersommelier schulen. Letztes Jahr folgte der nächste Schritt: Die Ausbildung seines Servicepersonals im Schneider Bräuhaus, seiner, wie er sagt, „Weißbierengel“.

Die Doemens Genussakademie unter Federführung von Dr. Michael Zepf hat für diese Belange einen aufeinander aufbauenden Schulungsplan konzipiert. In insgesamt zehn Halbtagesseminaren zu unterschiedlichen Themen wurde die Vielfalt rund um Bier und Weißbier im Besonderen vermittelt. Die Schulung wurde von allen fünf Mitarbeitern der Doemens Genussakademie begleitet und vom ehemaligen Biersommelier-Weltmeister Karl Schiffner sowie vom brauereieigenen Mitarbeiter Stephan Butz (auch Biersommelier) flankiert.

In kleinen Gruppen wurden sowohl theoretische Kenntnisse vermittelt wie auch sensorische Fertigkeiten und Fähigkeiten



### Stolze Weißbierengel

geschult. Die Themen reichten von Rohstoffen über Bierausschank bis hin zur Getränkekarte/Speisenkarte und Bierpräsentation/Kundengespräch. Das Gastronomiepersonal lernte unterschiedliche Bierstile, vor allem aber die eigenen Produkte intensiv kennen und einzuordnen und wurde auch in der Sensorik und der Biersprache geschult. So erhielten die Seminarteilnehmer einen umfassenden Eindruck über die Vielfalt des Biergeschmacks.

### ■ Produktgefühl

Ein wichtiger Ansatz, so Dr. Zepf, liegt in der Schulung des Dialogs mit dem nationalen und internationalen Gast, der häufig mit dem Vorsatz das Schneider Bräuhaus betritt, sich bewusst auf eine spannende und interessante Bier- und Speisenreise zu begeben. Durch die Schulungsmaßnahme wurde ein herausragendes Produktgefühl erworben, sodass durch einen höheren Kenntnisstand die Vielfalt und Wertigkeit der (Schneider) Biere im Dialog mit den Kunden besser vermittelt werden kann.

Georg Schneider und Otmar Mutzenbach, Geschäftsführer Schneider Bräuhaus München, sind begeistert von den Ausbildungsinhalten: „Die Leidenschaft soll durch die Ausbildung beim Servicepersonal geweckt und die Vielfalt der Schneider Bierspezialitäten unseren Gästen kompetent vermittelt werden. Die Doemens Genussakademie ist für diese Schulung genau der richtige Partner“.

Nach neun abwechslungsreichen Halbtagen mit unterschiedlichen Themengebieten stand dann die theoretische und praktische Abschlussprüfung für die ersten zehn Kandidaten der Weißbierengel an. In einem Multiple-Choice-Test wurde zunächst das Bier-Wissen abgefragt.

Danach ging es zur „Kür“: In einer praxisgerechten Situation am Tisch im Schneider Bräuhaus mussten sich die Prüflinge ei-

nem Beratungsgespräch mit Gästen stellen. Die „Gäste“ waren für diese Prüfung Georg Schneider, Otmar Mutzenbach und Dr. Michael Zepf. Die Prüfer schlüpften in immer andere Rollen möglicher Gäste. Manchmal eher der „Grantler“, manchmal der gut Gelaunte, aber sehr Wissbegierige, dann wieder der Gehetzte, eher nörglerische oder der Genießer, der eine ausführliche Beratung bei den Speisen und natürlich der Bierausswahl wünscht.

Alle zehn Prüflinge meisterten diese Aufgaben hervorragend und sehr charmant. Damit hat nun das Schneider Bräuhaus seine ersten Weißbierengel, die nun im täglichen Einsatz die einzigartige Weißbiervielfalt des Schneider Bräuhauses kompetent und charmant dem Gast vermitteln können. Die zweite Ausbildertagung für weitere Weißbierengel fand im Frühjahr 2018 statt.

### ■ Fazit

Bier ist im Wandel. Früher als Massenprodukt abgestempelt, erfährt dem Kulturgut Bier seit einigen Jahren die Wertschätzung, die es verdient. Durch diese Wertigkeitssteigerung und durch die Vielfalt der Biere hat sich auch die Situation für den Getränkehandel und die Gastronomie geändert. Um die Vielseitigkeit des Bieres zu kommunizieren, bedarf es in diesen Absatzkanälen kompetenter Ansprechpartner. Für die Qualifikation hat die Doemens Akademie passgenaue Konzepte speziell für den Handel und die Gastronomie entwickelt.

Bei der spezifischen Schulung von Mitarbeitern der Gastronomie und des Handels gilt es vor allem, die Begeisterung für dessen Vermarktung zu wecken. Die Teilnehmer gehen mit praxisnahen Werkzeugen zurück in den eigenen Betrieb, mit denen sie die komplette Profitmöglichkeit von Bier im Handel und in der Gastronomie identifizieren und ausschöpfen können. ■