

Ausgabe  
12/11

## **DOSSIER** – *KMU global: Sich auf internationalem Parkett sicher bewegen*

**NACHGEFRAGT** – *Wie bekämpft man Engpässe in der Produktion?*

**MARKETING** – *Crossmediale Marketingstrategien: eine Anleitung*

**FINANZEN/RECHT** – *Wie man sich gegen die wirtschaftliche Abkühlung wappnet*

**FIT IM JOB** – *Entspannen, wenn einem der Alltag über den Kopf wächst*



**MENSCHEN** –  
*Eric Baumann:  
Als Chef ein Vorbild,  
als Confiseur  
ein Perfektionist*



*«Mit Begeisterung hinterfragen wir laufend unser Sortiment und unsere Rezepturen. Jeder im Betrieb kann Ideen einbringen und auch der Austausch mit Mitbewerbern, Fachleuten und Kunden lässt manche neue Kreation entstehen.»*

**Eric Baumann über die Entwicklung neuer Produkte in seiner Confiserie.**

## «Wir backen Lebensfreude, verpacken Köstlichkeiten und begeistern Gaumen zum Geniessen»

*Eric Baumann ist Confiseur aus Leidenschaft. Dies ist das Geheimrezept der erfolgreichen 20-jährigen Tätigkeit seines Betriebes, der Confiserie Baumann in Zürich. Doch nicht nur: dahinter steht auch ein eigener Führungsstil.*

### VON BARBARA RÜTTIMANN\*

Seinen persönlichen Führungsstil «Führen durch Vorbildfunktion» lebt Eric Baumann täglich. Dazu braucht es einen gewissen Freiraum, den Baumann sich durch seine klare interne Organisation und nicht zuletzt durch die Abgabe der operativen Führung geschaffen hat. Heute ist er so ein ganz normaler Confiseur; die täglichen Büroleitungsaufgaben beschränken sich auf 20 Unterschriften am Tag. Im Gespräch mit der Autorin verrät Eric Baumann mehr über das Erfolgsrezept hinter seiner Confiserie.

**Sie haben ein Jubiläum dieses Jahr, gibt es ein bestimmtes «Rezept» für den Erfolg 20 Jahre?**

**Eric Baumann:** Wenn man etwas einfach gerne, mit viel Freude und mit Begeisterung tut, dann folgt alles andere einfach nach. Wir wollen mit unseren Produkten unseren Kunden nicht einfach nur gute Ware anbieten; wir wollen sie rundum glücklich und zufrieden machen. Dies zieht sich in unserem Betrieb durch alles hindurch. So verwenden wir nur die besten Rohstoffe. Unsere Frischwaren wie Traiteur, Pâtisserie usw. werden täglich frisch produziert, ohne Ausnahmen. Mit der gleichen Begeisterung hinterfragen wir auch unser Sortiment und unsere Rezepturen laufend und sind offen für Neues. Jeder im Betrieb kann Ideen einbringen und auch der Austausch mit Mitbewerbern, Fachleuten und Kunden lässt manche neue Kreation entstehen.

In unserer Branche sind Kennzahlen wie Betriebswirtschaftlichkeit ein zentraler Erfolgsfaktor. Die Firma muss immer genug erwirtschaften, um laufend in die Infrastruktur und den Maschinenpark investieren zu können. Ich persönlich finde es jedoch auch sehr wichtig, dass man sich selber immer treu bleibt und seine Visionen nicht aus den Augen verliert. Indem wir weichen Komponenten wie der Ausgestaltung der Räumlichkeiten nach Feng-Shui oder der energetischen Aufarbeitung von Wasser Beachtung geschenkt haben, nutzen wir unser ganzes Potenzial.

**Sie sind ein Familienbetrieb; was ist wichtig, damit das funktioniert?**

Grundsätzlich die Freude, zusammen arbeiten zu dürfen. Damit diese Freude bestehen bleibt, braucht es genügend Zeit ausserhalb des Betriebes und Freiräume für die eigenen Interessen. Während der Arbeit müssen die Kompetenzen klar geregelt sein und auch der Dienstweg muss eingehalten werden. Generell sollte Privates und Geschäft getrennt sein. Eine gute Kommunikation ist und bleibt die Grundlage für das Private, wie für das Geschäft.

**Die Köstlichkeiten begeistern die Kunden. Viele davon sind Stammkunden. Dazu braucht es Mitarbeitende, die die Kunden gut betreuen. Gibt es ein spezielles Führungsrezept, das Sie anwenden?**

Die Vorbildfunktion von mir und dem Kader ist mir ganz wichtig. Ich kann nur etwas von meinen Mitarbeitenden verlangen, was ich selbst lebe und integriert habe. Diese Vorbildfunktion bezieht sich bei uns sowohl auf die Tätigkeiten selbst

### DAS UNTERNEHMEN CONFISERIE BAUMANN

Eric und Babette Baumann kreieren zusammen mit ihrem Team offene Backwaren, Delikatessen aus dem Traiteur-Bereich, auserlesene Torten und Kuchen sowie verführerische Truffes und Macarons aus der Schule der hohen Konditorenkunst. Zufriedene Kundinnen und Kunden sind das höchste Ziel der Baumanns. Deshalb kreiert der Confiseur immer wieder neue Köstlichkeiten und passt sein Sortiment laufend den Wünschen seiner Kundschaft an. Alle Baumann-Produkte werden nur aus frischen, auserlesenen Rohstoffen mit viel Sorgfalt und Fachwissen hergestellt.

#### Einige Kennzahlen:

- > August 1990 – Eröffnung Confiserie Baumann mit acht Mitarbeiter/innen
- > Seit 1992 Member Chaîne Confiseur Suisse
- > Seit 1995 Member Relais Desserts International
- > 2010 – 20-Jahre-Jubiläum
- > Seit 2011 neuer Marktauftritt mit neuem Logo
- > Heute 40 Voll- und Teilzeitmitarbeiter/innen
- > Soziales Engagement: Die Confiserie Baumann unterstützt Kinder in der ganzen Welt.

[www.confiserie-baumann.ch](http://www.confiserie-baumann.ch)

als auch auf Werte wie z.B. Authentizität, Fairness, respektvollen Umgang miteinander, Vertrauen, Transparenz. Im Alter von 42 Jahren erkannte ich, dass ich etwas ändern wollte, denn die Arbeit sollte in der Summe mehr aufbauend als belastend sein, und ich wollte auch genügend Raum für meine Kreativität haben. Ich entschied mich, die operative Führung meinem Kader zu übergeben. So kann ich heute ganz und gar Confiseur sein und auch hier im täglichen Arbeiten, z.B. bezüglich exakten Arbeitens mit höchsten Qualitätsanforderungen, die Vorbildrolle leben. Die bleibende unumgängliche Führungsfunktion hat sich nun auf ca. 20 Unterschriften pro Tag reduziert. Auch bin ich der Meinung, dass jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin ein Individuum ist und auch differenziert geführt werden sollte. Um neue Mitarbeitende schneller kennenzulernen, wenden wir unter anderem die Biostruktur-Analyse an, um in kurzer Zeit dem Mitarbeitenden zielgerichtet Arbeit und Verantwortung zu übergeben, die seinem Naturell entspricht. So übernimmt jeder im Betrieb eine Verantwortung.

### Was ist Ihnen in der Kundenbetreuung wichtig?

In unserem Organigramm ist der Kunde an oberster Stelle, d.h. er ist die wichtigste Person in der Firma und nicht der CEO. Jedem Kunden wird die volle Aufmerksamkeit geschenkt, denn er bezahlt nicht nur für die Köstlichkeiten und Dienstleistung, sondern ist auch Botschafter unserer Firma. Wir möchten der Kundschaft das Gefühl vermitteln, dass sie willkommen ist und dass sie bei uns Lebensfreude pur erhält.

### Wie gewährleisten Sie die Qualitätsanforderungen bezüglich Produkten und Services?

Die ganzheitliche Führung mit weichen und harten Faktoren ersetzt die strikte Organisation mit integrierter Kontrolle keinesfalls; straffe Organisation, aus Fehlern lernen und Kontrolle sind unabdingbar. Eine gute Organisation mit klaren Richtlinien schafft sogar Freiraum, gerade für weiche Faktoren. Aus meiner Sicht gibt es bei der Organisation Faktoren, die eine produkt- und herstellungsbezogene Qualität unterstützen sowie eine mentale Qualität fördern – d.h. eine Geisteshaltung im ganzen Produktions- und Kundenprozess. Diese kann ich meinen Mitarbeitenden nicht befehlen. Sie ist eine Haltung, die mit unserem Führungsansatz gefördert wird. Dazu gehört auch, dass ich für die Mitarbeitenden 24 Stunden für Probleme da bin; mit der Nebenbedingung, dass sie sich vorher zwei Lösungen dazu überlegen. So kommen viele gute Ideen zu mir und die Mitarbeitenden sind mit mir und ich mit ihnen immer im Austausch.

**Sie sind im weltweiten Verband Relais Desserts International, wo nur Spitzenconfiseure zugelassen sind.**

### Was sind die Anforderungen an ein Unternehmen?

Relais Desserts International ist eine Vereinigung von 92 Confiseuren aus 18 Ländern. Die Mitgliederbetriebe sind aus aller Welt und halten Prinzipien wie Tradition, Qualität, Kreativität und die Verwendung von erlesenen Zutaten hoch. Ein Mitgliedsbetrieb muss bereit sein, sein Wissen, seine Rezepturen, Arbeitstechniken etc. weiterzugeben. Produkte müssen aus reinen Rohstoffen und frisch zubereitet werden. Bezüglich Innovation sollten die Erzeugnisse immer wieder neu sein.

### Wie sehen Sie die Trends für eine Confiserie?

Der Trend heute ist «weniger ist mehr». Weniger in der Menge, dafür keine Kompromisse im Genuss und in der Qualität.

## PERSÖNLICH: ERIC BAUMANN



Eric Baumann, 50-jährig, ist wie schon sein Vater und Grossvater Confiseur aus Leidenschaft. Er ist Mitglied der renommierten Vereinigung «Relais Desserts International» und pflegt den Umgang mit den besten Confiseuren der Welt – ein ständiger Quell der Inspiration. Ursprünglich hat er sich nach der Handelsschule als Confiseur ausgebildet und während zehn Jahren im In- und Ausland auf Wanderjahren in verschiedenen renommierten Confiseries gegeben. Zusätzlich hat er sich als Unternehmer an der SIU – Schw. Institut für Unternehmensschulung weitergebildet. Eric Baumann ist seit 25 Jahren mit Babette Baumann-Peterka verheiratet und hat zwei Kinder im Alter von acht und zwölf Jahren.

Ehrliche und transparente Produkte sind gefragt, Produkte mit einer klaren Aussage, die Emotionen erzeugen. Sie sollten aus besten Zutaten, wenn möglich aus der Region und ohne Konservierungsmittel und Geschmacksverstärker produziert werden.

### Geniessen Sie auch Ihre eigenen Kreationen, welches ist Ihr Lieblingsgebäck?

Ganz normal: Ein feines Gipfeli zum Morgenkaffee ist für mich einfach ein Muss. Und zwischendurch verwöhne ich mich gerne auch selbst mit den Macarons-Surfin-Kreationen, die schon mit ihren Farben auch für mich unwiderstehlich sind.



### BARBARA RÜTTIMANN

lic. oec. publ., rb Rüttimann consulting, Marketing und Kommunikation, 8800 Thalwil/ZH, ist seit elf Jahren selbstständige Kommunikationsberaterin. Sie berät und coacht KMU und Grossunternehmen in der strategischen Kommunikationsplanung, im Ghost Writing, in der Platzierung von Themen in der Medien und der Pflege ihrer Anspruchsgruppen.  
[www.rbconsulting.info](http://www.rbconsulting.info)