



The clean solution

Gözleme per Tesla geliefert – Der Franchise-Plan steht trotz Coronakrise

2014 eröffnete Murat Cifci seinen ersten Stand mit belegten Brötchen in der Markthalle. Darauf folgten Restaurants in Rotterdam und Anfang dieses Jahres in Eindhoven. Alle unter dem Namen Ekmekci und alle erfolgreich. Dieses Jahr sollten noch zwei weitere Niederlassungen eröffnet werden, doch dann brach die Coronakrise aus, und am Sonntag, den 15. März, mussten alle Lokale geschlossen werden...

Für Murat kam dies nicht gänzlich überraschend. Mehr noch, er war bereits darauf vorbereitet. „Ich habe die Berichte aus Asien gesehen und habe deshalb bereits Anfang März mein Managementteam zusammengerufen. Wir haben damals zusammen einen Strategieplan erstellt für den Fall, dass wir schließen müssen. Kleine Umbauarbeiten, Schulungen für das Personal, Teambuilding-Sitzungen, Liefern und Abholen. Wir haben zur großen Verwunderung meiner Kollegen in anderen Unternehmen alles beschrieben“, erzählt Murat lachend.

"Wir setzen wirklich alles ein. Scooter, Fahrrad, Motorrad, das Auto meiner Frau und sogar mein Auto. Die Leute müssen echt lachen, wenn sie sehen, dass ihr Essen mit einem Tesla angeliefert wird."

Schnell reagieren

In den ersten Tagen nach der Schließung gab es noch viel Unklarheit darüber, was wir noch tun durften und was nicht. Als deutlich wurde, dass Abholen und Anliefern erlaubt waren, konnten Murat und sein Team ihren Plan umsetzen. „Ich habe sofort eine Bestell-Website erstellen lassen, ergänzend zu unserer bestehenden Website. Innerhalb von zwei Tagen war sie fertig. Außerdem habe ich uns bei Thuisbezorgd, einer Online-Bestellplattform für Essen angemeldet. Bestellungen können jetzt auf beiden Websites aufgegeben werden und anschließend fahren wir sie selbst aus.“



The clean solution

Gözleme per Tesla geliefert – Der Franchise-Plan steht trotz Coronakrise

Der Lieferservice wurde sofort zum Erfolg. Das ist nicht erstaunlich, denn die Gerichte von Ekmekci und vor allem das Gözleme – ein traditionelles türkisches Gericht, das Murat an den westeuropäischen Geschmack angepasst hat – fanden schon immer reißenden Absatz. „Es ist eine Sache, einen Strategieplan parat zu haben und zu wissen, was man tun muss, aber man muss auch ein Team haben, das einem blind vertraut. Ich bin sehr stolz auf mein Team. Der Umstieg funktionierte sofort, der Griller übernahm die Auslieferungen, Manager übernahmen die Auslieferungen und ich selbst habe auch ausgeliefert, denn ich musste ja wissen, wie das funktioniert und was ich von meinen Leuten verlange. Wir setzen wirklich alles ein. Scooter, Fahrrad, Motorrad, das Auto meiner Frau und sogar mein Auto. Die Leute müssen echt lachen, wenn sie sehen, dass ihr Essen mit einem Tesla angeliefert wird“, erzählt Murat stolz.

Qualität und Schnelligkeit garantieren

Allerdings war die neue Art zu arbeiten nicht ohne Aufwand. „Jedes Lokal hat sein eigenes Liefergebiet. Ich habe einen Tag gebraucht, um herauszufinden, wie lange wir von jedem Restaurant aus fahren müssen. Hierfür habe ich die Postleitzahlen heruntergeladen und sie ganz einfach Zahl für Zahl in Google Maps eingegeben und dann geschaut, wie lange die Fahrt war. Außerdem mussten wir die Mindestbestellwerte und Lieferkosten festlegen. Ich habe alles sechsmal überarbeitet, weil wir Beschwerden bekamen. Wir waren zu langsam, der Mindestbestellwert war zu hoch. Es war wirklich eine Frage von Versuch und Irrtum, aber jetzt haben wir es hingekriegt.“

Das Ausliefern von Essen bringt auch andere Herausforderungen mit sich, zum Beispiel die Verpackung. „Wir hatten mit unseren Ständen in der Markthalle bereits viel Erfahrung mit der Abholung gesammelt, doch für einige Produkte mussten wir uns echt etwas einfallen lassen. Außerdem haben wir natürlich eine angepasste Karte. So haben wir das umfangreiche Frühstück aus dem Angebot genommen, das war einfach nicht machbar. Auch einige



The clean solution

Gözleme per Tesla geliefert – Der Franchise-Plan steht trotz Coronakrise

Gözleme-Gerichte, bei denen ich die Frische nicht garantieren konnte, haben wir gestrichen. Man bekommt noch immer die Qualität, die man von uns gewohnt war.“

Personal weiter beschäftigen

Die Schließung seiner Restaurants bedeutet für Murat einen Umsatzverlust von 70 bis 80 Prozent, und trotzdem hat er bis heute keinen seiner mehr als 100 Mitarbeiter entlassen. „Ab dem ersten Tag war es unsere Absicht, für unsere Mitarbeiter zu sorgen und alle weiter zu beschäftigen, selbst wenn wir das Gehalt aus eigener Tasche bezahlen müssen. Diese Botschaft habe ich auch sofort am ersten Tag nach der Schließung an alle Filialen gewhatsappt: Keine Panik, ich werde alles dafür tun, um euch weiter beschäftigen und bezahlen zu können. Wir wissen noch nicht, wie es sich weiter entwickeln wird. Selbstverständlich haben wir einen Antrag auf Soforthilfe (NOW-Regelung in den Niederlanden) gestellt.

Für Eindhoven haben wir nichts bekommen, da von den Mitarbeitergehältern vom Januar ausgegangen wurde und damals hatten wir noch keine. Deshalb zahlen wir selbst weiter, sogar die Abrufkräfte. Schließlich sind wir auf die Leute angewiesen. Die Mieten laufen auch normal weiter. Bei den kleineren Vermietern kann ich das schon verstehen und mit den größeren sind wir im Gespräch. Ich erwarte, dass wir letztendlich eine Lösung finden werden.“

„Ab dem ersten Tag war es unsere Absicht, für unsere Mitarbeiter zu sorgen und alle weiter zu beschäftigen, selbst wenn wir das Gehalt aus eigener Tasche bezahlen müssen.“

Wiedereröffnung HoReCa

Zum 1. Juni d. J. dürfen die Restaurants und Straßencafés unter bestimmten Umständen wieder öffnen, und dafür sind Murat und sein Team bereit. „Zunächst werden wir so wenig



The clean solution

Gözleme per Tesla geliefert – Der Franchise-Plan steht trotz Coronakrise

Personal wie möglich einsetzen, da wir schließlich nur 30 Gäste im Restaurant haben dürfen. Dann arbeiten wir in Schichten von jeweils 45 Minuten und 15 Minuten Pause zwischen den Schichten zum Aufräumen. Bei Online-Bestellungen kann angegeben werden, wo man essen will, natürlich nur, wenn man das schon weiß. Dann können wir uns schon mal ein bisschen vorbereiten. Normalerweise steht das Essen bei uns innerhalb von 8-9 Minuten auf dem Tisch, aber wir versuchen, das zu beschleunigen.

Im Alexandrium und in Eindhoven haben wir zwei Eingänge, die in Zukunft als Eingang und Ausgang dienen. Wir werden auch einen festen Platz einrichten, an dem die Gäste ihr Essen selbst abholen können. Die Tische werden mit QR-Codes versehen, sodass die Gäste per Smartphone ihre Bestellung aufgeben und bezahlen können, damit wir das nicht mehr am Tisch tun müssen. Einen Außenbereich haben wir nur in Eindhoven; diesen haben wir zum 1. Juni erstmals wieder geöffnet. Wir bringen dort fünf Tische unter, doch wahrscheinlich dürfen wir etwas geräumiger platzieren. Durch die Bestellwebsites haben wir viele E-Mail-Adressen gesammelt, über die wir unsere Kunden dazu einladen können, online zu reservieren und bei uns essen zu gehen. Ausliefern werden wir auf jeden Fall auch weiterhin, denn mit nur 30 Gästen können wir den gewohnten Umsatz nicht erzielen.“

"Wir haben die Franchise-Handbücher schon fertig und darin steht auch, dass mit MEIKO gearbeitet werden muss. Das sind einfach sehr gute Maschinen, der Service ist gut und die Leute denken echt mit uns mit."

Heimlich weiter nach vorne schauen

Obwohl wir uns noch mitten in der Krise befinden und niemand weiß wie lange, wagt es Murat, in die Zukunft zu blicken. „Diese Situation bietet auch wieder neue Möglichkeiten, zum Beispiel schöne Standorte, die frei werden. Wir möchten weiterhin wachsen und uns auf nationaler, vielleicht sogar internationaler Ebene vergrößern. Zu diesem Zweck arbeiten wir mit Franchising-Optionen. Wir haben die Franchise-Handbücher schon fertig und darin steht



The clean solution

Gözleme per Tesla geliefert – Der Franchise-Plan steht trotz Coronakrise

auch, dass mit MEIKO gearbeitet werden muss. Das sind einfach sehr gute Maschinen, der Service ist gut und die Leute denken echt mit uns mit. Ich hatte sofort ein gutes Gefühl dabei und habe beschlossen, dass es immer MEIKO sein wird.“ Bleibt nur noch zu hoffen, dass bald bessere Zeiten anbrechen, sodass Murat seine Wachstumsambitionen weiter in die Tat umsetzen kann.

Leckeres türkisches Essen finden Sie unter www.ekmekci.nl

Bildmaterial:



Murat Cifci, Eigentümer von Ekmekci Restaurants



Türkisches Essen im Ekmekci Restaurant



The clean solution

Gözleme per Tesla geliefert – Der Franchise-Plan steht trotz Coronakrise



Auch der Chef liefert Gözleme aus – mit seinem Tesla



Murat Cifci, Restaurantbesitzer Ekmekci und Hans Nunnikhoven, Meiko Niederlande hinter den Kulissen und vor der Haubenspülmaschine UPster H von Meiko



The clean solution

Gözleme per Tesla geliefert – Der Franchise-Plan steht trotz Coronakrise



Ekmekci Restaurant von außen



Murat Cifci im Gespräch über Versuch und Irrtum