

2.3 Falschlieferung bei einem Großauftrag

Teil A "Einführung in die Situation"

Die Erweiterung des Produktangebots um warme Speisen und Fingerfood wird von den Kunden der **Pader's Breakfast and more GmbH** bereits in den ersten Monaten gut angenommen. Ein Paderborner Großunternehmen, das oft den Frühstückscateringservice in Anspruch nimmt, möchte nun für ein Abendevent mit Kunden das Fingerfoodangebot nutzen und gibt eine entsprechende Bestellung per Mail auf. Anne bestätigt diesen Auftrag per Mail. Kurz darauf stimmen Anne und Thomas die Auftragslage für die nächsten Tage ab.

Auszug aus dem Gespräch zwischen Anne und Thomas:

Anne: „Wir haben für kommenden Freitag einen weiteren Großauftrag von Meier Consulting bekommen, bei dem wir aber nur das Fingerfood um 18:00 Uhr liefern müssen. Der Kunde möchte das gegrillte Hähnchenbrustfilet auf Spießen sowie Grissini in Parmaschinken für insgesamt 80 Personen. Als vegetarische Alternative nimmt er zusätzlich das gegrillte Gemüse und den Rucolasalat mit Cocktailltomaten und Parmesan im Glas für insgesamt 30 Personen.“

Thomas: „Das müsste passen, die Auslieferung muss nur eine Aushilfe übernehmen. Wir haben Freitagabend eine weitere Fingerfoodbestellung für 100 Personen an Hoffmann und Söhne, bei der wir zusätzlich servieren müssen. Du musstest unserem Koch Bescheid geben, damit er planen kann, was insgesamt für die Veranstaltungen am Freitag eingekauft werden muss. Er hat einiges zu tun.“

Am Freitagmittag bereitet der Koch das Fingerfood vor und stellt es in den Kühlraum. Die Aushilfe Klara übernimmt die Auslieferung an. Der Kunde reklamiert direkt bei der Lieferung, dass das vegetarische Fingerfood fehle. Zudem sei zu viel von dem Hähnchenbrustfilet und den Grissini mit Schinken geliefert worden, für die Mehrlieferung habe er keine Verwendung. Die Aushilfe kontaktiert Anne und Thomas, die auf dem Weg zu dem Kunden Hoffmann und Söhne sind.

Nach dem Telefonat zwischen der Aushilfe Klara und Anne:

Anne: „Klara hat gerade angerufen. Bei dem Auftrag an Meier Consulting fehlt das vegetarische Fingerfood. Und von dem anderen Fingerfood ist anscheinend zu viel geliefert worden. Als ich eben noch im Kühlraum war, stand dort aber nichts mehr. Kann es sein, dass unser Koch das vegetarische Fingerfood vergessen hat? Dabei habe ich ihm doch genau gesagt, was wir brauchen. Und fehlt uns jetzt etwas für die Lieferung an Hoffmann und Söhne? Hast du das nochmal kontrolliert beim Beladen des Transporters?“

Thomas: „Ich habe auch keine überschüssigen Platten mehr gesehen. Die letzten, die ich aus dem Kühlraum genommen habe, waren die für Hoffmann. Außerdem habe ich wie immer nachgezählt, das entspricht genau der Menge, die Meier bestellt hat. Wenn das vegetarische Fingerfood vergessen wurde, haben wir ein Problem. Gerade bei diesem Stammkunden wäre das ärgerlich ...“.

Anne: „Hm, von der Menge, die wir an Meier geliefert haben, passte das ja auch ungefähr, sonst wäre mir das aufgefallen, wenn es zu wenige Platten gewesen wären. Dann hat unser Koch wohl die Bestellung zwar für die richtige Anzahl Personen vorbereitet, aber nicht berücksichtigt, dass ein Teil davon vegetarisch sein sollte. Die beigelegte Rechnung habe ich ausnahmsweise einmal nicht mit den Platten kontrolliert, da wir zeitlich schon so knapp dran waren. So ein Mist.“

Aufgabe:

Welche betriebswirtschaftlichen Fragen und Herausforderungen entstehen durch diese vermeintliche Falschlieferung? Hierzu können Sie sich auch an den Inhalten aus dem Modul BWL B orientieren. Bereiten Sie Ihre Ergebnisse übersichtlich auf.