

Französische Fastfood-Restaurants setzen auf Papierhandtücher

Bonne hygiène

Wenn im Stammland der „Haute Cuisine“ mittlerweile knapp 1.300 McDonald's-Restaurants ihre Speisen und Getränke anbieten, muss sich in Frankreich wohl etwas im Essverhalten verändert haben. In Zeiten kurzer Mittagspausen und hektischem Arbeitsleben verbleibt immer weniger Zeit für die traditionellen Essgewohnheiten. McDonald's arbeitet stets daran, durch immer höhere Qualitätsstandards und eine verbesserte Produktqualität eine höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen. Das gilt nicht nur für Speisen und Getränke, sondern auch für das Interieur sowie die Sauberkeit und Hygiene.

■ Im September 1979 eröffnete das erste McDonald's-Restaurant in Strasbourg. Heute beschäftigt das internationale Unternehmen mehr als 63.000 Menschen in Frankreich. Täglich werden bis zu 1,8 Millionen Speisen ausgegeben. In Villeneuve-sur-Lot, im Department Lot-et-Garonne im Süden Frankreichs, wurde 2013 das McDonald's-Restaurant als eines von heute ca. 80 weiteren mit dem neuen Konzept „Made for you“ eröffnet. Sébastien Feuerlé, seit 16 Jahren für McDonald's und für die fünf Restaurants in der Region Villeneuve-sur-Lot zuständig, erklärt die Idee hinter dem Konzept: „Unser Angebot ist nach wie vor in die Kategorie ‚Fast Food‘ einzuordnen. Aber der Gast soll auch eine gute Zeit bei uns haben, wie in einem traditionellen französischen Restaurant. ‚Made for you‘ bedeutet, dass jeder ein frisches und individuell zubereitetes Produkt erhält. So ist der Genuss noch besser und der Gast glücklich.“

Um dieses neue Frischekonzept innerhalb der täglichen Öffnungszeiten von 10 bis 24 Uhr optimal umsetzen zu können, sind derzeit in dem Restaurant in Villeneuve-sur-Lot insgesamt 45 Mitarbeiter in Voll- und Teilzeit beschäftigt. Sie sind für die Qualität und Frische der ca. 600 Bestellungen pro Tag verantwortlich. Praktisch umgesetzt wird dies, indem der Kunde seine Bestellung am Touchscreen-Terminal im Restaurant aufgibt. Für die Bezahlung kann dann zwischen Karten- und Barzahlung an der Kasse gewählt werden. Nach dem Bestellvorgang erhält der Gast einen Code und die Produkte werden erst danach individuell und frisch in der Küche zubereitet. Ist das Menü – im Schnitt innerhalb einer Minute – fertig, erscheint der Code im Monitor über dem Tresen und ist zur Abholung bereit.

Auch das neue Ausstattungs-Konzept soll dazu beitragen, den Gästen in der Kürze der Zeit des Besuchs ein harmonisches



Während der Arbeitszeit müssen die Mitarbeiter je nach Tätigkeit ihre Hände vier- bis sechsmal pro Stunde waschen und abtrocknen.

Bilder: PA Schwarz



Auf den öffentlichen Toiletten werden Toilettenpapierspender mit zwei integrierten Rollen eingesetzt. „So steht man nicht mit leeren Händen da, sollte die aktive Rolle aufgebraucht sein“, sagt Restaurantleiterin Kelly Havet.

Wohlempfinden zu vermitteln. Deshalb wurde die neue „Made for you“-Philosophie nicht nur technisch, sondern auch optisch umgesetzt: Schon beim Betreten des Gastbereiches ist auffällig, dass im Gegensatz zu früher keine Geräte, Automaten, Kühlschränke, Warmhaltezone etc. sichtbar sind. Ähnlich einer Hotel-Rezeption sind Spendenkasse und Serviettenspender im Tresen eingelassen. Der gesamte Gastbereich ist hell und freundlich designt.

Zentrales Thema Hygiene

Neben der Frische von Speisen und Getränken, der innenarchitektonischen Ausstattung und dem Sauberkeitsstandard der gesamten Einrichtung, kommt dem Thema Hygiene im Bereich Lebensmittellagerung und -verarbeitung sowie der Personalhygiene eine herausragende Bedeutung zu.

Jeden Morgen vor Öffnung des Restaurants werden der gesamte Gastbereich und die Küche von eigenen Mitarbeitern gereinigt. Auch nachdem Gäste ihren Tisch verlassen haben, wird dieser Bereich nach Sichtreinigung gesäubert.

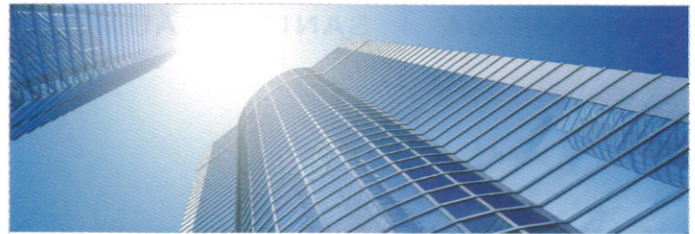
Einer besonderen Beobachtung und Kontrolle unterliegt der gesamte Küchenbereich. Da in lebensmittelbe- und -verarbeitenden Betrieben kompromisslose Sauberkeit in der Küche herrschen muss, wird das gesamte Interieur stündlich daraufhin überprüft. Die Aufgabe besteht darin, den morgens erreichten Sauberkeitsstandard über die gesamte Öffnungszeit bis 24 Uhr hinweg nachhaltig zu sichern.

Dafür zuständig ist die Restaurantleiterin Kelly Havet: „Als ganz besonders wichtig bewerten wir bei diesem Thema die individuelle Personalhygiene unserer Mitarbeiter. Wir wissen um die Problematik der Infektionsrisiken, die durch die Hände übertragen werden können. Deshalb haben wir uns um die Problematik der Handhygiene besonders gekümmert.“

Sébastien Feuerlé ergänzt: „Da wir optimale Handhygiene unserer Mitarbeiter fordern, müssen wir auch die besten Betriebsmittel dafür zur Verfügung stellen. Unsere Anforderungen waren klar: Da uns die wissenschaftlichen Untersuchungen der Universität Westminster und des TÜV Rheinland bekannt waren, haben wir uns besonders sorgfältig um die Handtrocknung gekümmert. Deshalb schieden Jet-Stream-Systeme oder Textilhandtücher im Küchenbereich von vorneherein aus. Weil nur das mechanische Reiben mit Papier und die hohe Saugfähigkeit von Zellstoff die Hände wirklich hygienisch trocknet und von Bakterien, Schmutz und öligen Rückständen befreit, kam nur Handtuchpapier für den Einsatz in der Küche in Frage.“

Denn wissenschaftliche Untersuchungen (Uni Westminster, TÜV Rheinland) hatten ergeben, dass im Vergleich Papier, Textilhandtuch und Lufttrockner die meisten Keime mit Papierhandtüchern entfernt werden (siehe Grafik).

Auf Grundlage dieser Erkenntnis wurden dann in mehreren französischen McDonald's-Restaurants intensive Anwendungs- und Qualitätstests von sieben Papierqualitäten unterschiedlicher Anbieter durchgeführt. Schlussendlich entschied man sich für den nordeuropäischen Anbieter Metsä Tissue, der mit seiner



Konzepte für mehr Qualität und Leistung

- Gebäude- und Glasreinigung
- Desinfektion und Hygienemanagement
 - Sicherheit und Werkschutz
- Parkplatz- und Gehwegreinigung
- Grünpflege ■ Hausmeisterdienste

www.pp-service.com



Prior & Peußner
Gebäudedienstleistungen

Zentrale: Dammstraße 16-20 · 49084 Osnabrück · Tel. 05 41 / 34 94-0

bundesweit Ihr leistungsstarker Partner vor Ort

Seit über 50 Jahren Hersteller von Profi Produkten für

Schadensanierung
Geruchsneutralisation
Schimmelbekämpfung
Graffitibeseitigung
Fassadenreinigung

Wir haben die Lösung!
Fordern Sie uns!

Teppich- und Polsterreinigung
Holz- und Lederpflege
Fußbodenbeschichtungen
Mikrobiologische Reiniger

CEBE[®]
Reinigungschemie GmbH

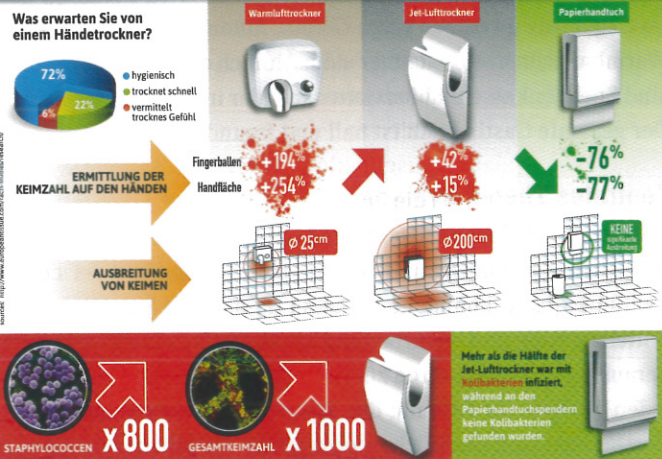
**Profi Produkte für
Reinigungsprofis**

Ruhrstraße 47 • 22761 Hamburg • Fon 040/851 82 11
Fax 040/851 82 29 • info@cebechem.de • www.cebechem.de



Mit der gefundenen Lösung sehr zufrieden: Bereichsleiter Sébastien Feuerlé, McDonald's, Marketingassistentin An Feyten, Metsä Tissue, Restaurantleiterin Kelly Havet, McDonald's, Key-Account-Manager Westfrankreich Jérôme Colombini, Metsä Tissue (v.l.).

Händetrocknen: Ein wichtiger Bestandteil der Händehygiene.



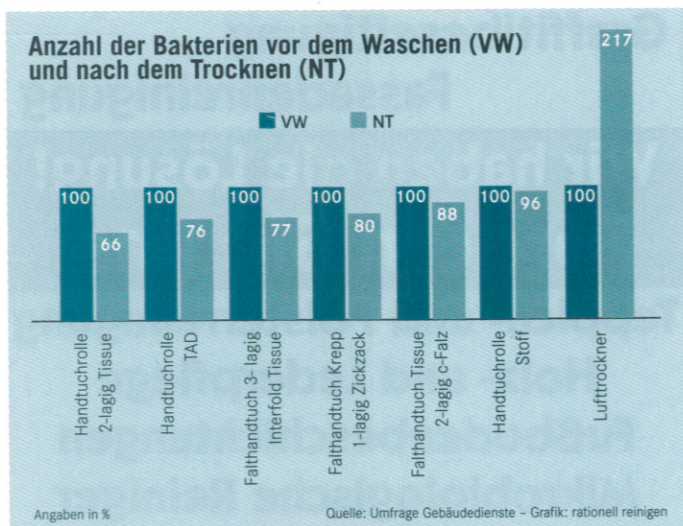
Die Bedeutung des Händetrocknens im Überblick.

Quelle: European Tissue Symposium (ETS)

Away-from-Home-Marke Katrin über jahrelange Praxiserfahrung in gastronomischen Betrieben verfügt. Jérôme Colombini, Key-Account-Manager Westfrankreich bei Metsä Tissue, freut sich: „Wir als zertifizierter Anbieter freuen uns ganz besonders über diese Entscheidung, die nach den Qualitäts-Kriterien ökonomisch, ökologisch und nachhaltig getroffen wurde.“

Die Entscheidungskriterien

Die optimale Handhygiene wird weniger durch Händewaschen, als vielmehr durch das Abtrocknen der Hände erreicht. Denn in



Untersuchung über Handtrocknung (September 2005): In der Grafik sind die Mittelwerte der Veränderungen der Gesamtbakterienzahl auf den Händen vor und nach dem Waschen und Trocknen der einzelnen durchgeführten Trocknungsmethoden gegenübergestellt. Die Werte vor dem Waschen wurden auf 100 Prozent normiert. In dieser Darstellung wird nicht unterschieden, um welche Bakterienarten es sich handelt.

Quelle: TÜV Produkt und Umwelt GmbH

der Restfeuchte der Hände können sich Keime und Bakterien ideal vermehren. Deshalb entschied man sich für das zweilagige Tissue-Papier der Marke Katrin. Folgende Kriterien waren entscheidend: Aufgrund der Rezeptur (etwa 50 Prozent Zellstoff und 50 Prozent Altpapier) kann das Papier über das Fünffache seines Volumens an Wasser aufnehmen. Somit erreicht dieses geprägte Papierhandtuch eine schnelle und effiziente Aufnahme der Restfeuchte der Hände, maximal bis 10 g pro Blatt. Die übliche Restfeuchte der Hände beträgt 8 g. Da in der Regel also 1-2 Blatt zur Trocknung der Hände ausreichen, ist das nicht nur ein vorteilhafter Kostenfaktor, sondern verursacht auch weniger Abfall.

Die HACCP-zertifizierten Papiere verfügen darüber hinaus noch über eine hohe Festigkeit, sodass beim Herausnehmen aus den Spendern ein „Zerbröseln“ des Handtuchs auch mit nassen Fingern ausgeschlossen werden kann. Das folgende Blatt Papier reicht dann wieder ca. 2-3 cm aus dem Spender heraus. Somit wird der Kontakt der Hände mit dem Spender und etwaige Kontaminationen ausgeschlossen.

Das Papierhandtuchsortiment von Katrin ist nach Fresenius zertifiziert. Die Zertifizierung bestätigt, dass die jeweiligen Tücher bedenkenlos im direkten Kontakt mit Lebensmitteln eingesetzt werden können. Alle Werke in Deutschland sowie das Stammwerk in Finnland sind nach ISO 22000 oder BRC Food Safety Management System zertifiziert. Das heißt, dass auf allen Stufen der Herstellungs- und Lieferkette die Lebensmittelsicherheit sichergestellt ist. Risiken bei dem Kontakt mit Lebensmitteln sind mit diesen Produkten ausgeschlossen.

„Die Verbrauchseffizienz richtet sich nach der aufeinander abgestimmten Kombination aus Papier und Spender. Deshalb werden in den Umkleieräumen und im Küchenbereich zweilagige Papierrollen mit Systemspender eingesetzt“, erläutert Key-Account-Manager Jérôme Colombini.

Darüber hinaus hat man sich (in derzeit vier McDonald's-Restaurants) für den öffentlichen und internen Toilettenbereich ebenfalls für Toilettenpapier mit passenden Spendern der Marke Katrin entschieden.

Der Vorteil dieses Systems besteht darin, dass sich zwei Rollen innerhalb eines geschlossenen Spendersystems befinden. Im Gegensatz zu lose platzierten Reserverollen wird dessen missbräuchliche Nutzung ausgeschlossen. Eine Verbrauchskontrolle ist auch nicht nötig, da die Reserverolle automatisch nachfällt und das Mengenvolumen erfahrungsgemäß für eine Tagesnutzung ausreicht. Die Papierqualität ist so konzipiert, dass sie sich bei Wasserkontakt sehr schnell auflöst und somit Rohrverstopfungen vermieden werden.

Kelly Havet beschreibt das Anwendungsprofil: „Für den öffentlichen Bereich ist es für uns von enormem Vorteil, dass die Toilettenpapierspender über zwei normale Rollen Papier statt über eine große verfügen. So steht man nicht mit leeren Händen da, sollte die aktive Rolle aufgebraucht sein.“

Mit der Entscheidung rundum zufrieden

Diese Produktausstattung geht Hand in Hand mit entsprechenden Schulungen für die Mitarbeiter für eine optimale Handhygiene.

Eric Arnoux, Franchise-Nehmer der fünf McDonald's-Restaurants in Villeneuve-sur-Lot, fasst seine Erfahrungen zusammen: „Bevor sie ihren Dienst beginnen weisen wir unsere Mitarbeiter darauf hin, dass nach dem Umkleiden, vor Betreten der Küche und des Gastbereichs noch im Umkleideraum die Hände gewaschen werden müssen. Während der Arbeitszeit müssen dann die Hände vier- bis sechsmal pro Stunde je nach Tätigkeit gewaschen und abgetrocknet werden.“

Dabei freuen sich die Mitarbeiter laut Arnoux besonders über die Weichheit des Papiers, weil dadurch Hautirritationen oder Mikroverletzungen, in denen sich Keime absetzen können, vermieden werden. Auch sind diese Papiere hypoallergengetestet, was bei diesen häufigen Handwaschungen selbstverständlich eine nicht zu vernachlässigen Größe ist.

„Für uns ist auch wichtig, dass eine zuverlässige Belieferung erfolgt und die Spender ohne Ausfall arbeiten“, fasst der Franchise-Nehmer der fünf McDonald's-Restaurants abschließend zusammen.

PA Schwarz | markus.targiel@holzmann-medien.de

Weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter der Adresse: www.dialog-portal.info/katrin6

Service geht über alles.

Die GVS versteht Service als wichtigstes Instrument der Kundenbindung. Nicht in Margen, sondern in langfristigen und vertrauensvollen Geschäftsbeziehungen misst die Gruppe ihren Erfolg.

Direkte Ansprache, Zuverlässigkeit und außergewöhnlicher Einsatz sind Ausdruck dieses Verhaltens. Es sorgt dafür, dass auch außerhalb jeder Liefer-tour ein Warenpaket noch dort ankommt, wo es dringend gebraucht wird.

Nutzen Sie unsere Service-Initiativen in Bestellung, Logistik oder Weiterbildung. Wir freuen uns auf Ihr Interesse!

www.gvs-eg.de/service

GVS GROUP