



I N T E R V I E W

„Dienstleistung ist kein Kurzstreckenlauf“

Marco Roland, Leiter Gastronomie bei der Axel-Springer-Tochter

„Pace Papparazzi Catering & Event GmbH“, spricht über die Gastronomie in dem Medien- und Technologieunternehmen und welche Rolle die Teamarbeit dabei spielt.

Herr Roland, wie würden Sie die Rolle von „Pace“ als Caterer bei Axel Springer definieren?

Wir als Pace sehen uns als Unterstützer einer neuen Kultur des Miteinanders und des Austauschs bei Axel Springer. Das ist für uns Kernaufgabe. Und wir merken, dass es auch von der Unternehmensführung so wahrgenommen und verstanden wird. Eine Betriebsgastronomie wirtschaftlich darzustellen ist schwer, aber es geht. So eine Gastronomie als Beschleuniger für die Kultur im Unternehmen zu nutzen, das ist noch einmal etwas anderes. Man muss diesen Aspekt bei der Gesamtbetrachtung berücksichtigen. Eine rein funktional-operative Betrachtungsweise durch die Kostenbrille funktioniert dann nicht mehr. Wir können heute über viele Dinge mit unserem Kunden ganz anders sprechen, weil wir das gleiche Ziel vor Augen haben. Unsere Mitarbeiter spüren das und ziehen an einem Strang.

Axel Springer hat mit dem Neubau auch seine Firmenkultur neu definiert. Wie spiegelt sich das in der Betriebsverpflegung wider?

Zu einer Kultur des Austauschs gehört nicht nur, dass man Orte schafft, an denen man sich begegnet, sondern auch, dass Aktivitäten offen gelebt werden und sie für andere Abteilungen sichtbar werden. Das Besondere an dieser Arbeitswelt in Verbindung mit unserer Gastronomie ist ja, dass durch die vielseitige Nutzung unseres Eingangsgeschoßes mit Gastronomie das Geschehen in den einzelnen Tochtergesellschaften und Abteilungen des Unternehmens nicht mehr nur im Verborgenen stattfindet.

Und das gilt auch für unsere Pace-Mitarbeiter: Wir müssen uns nicht verstecken und das wollen wir auch nicht. Klassisch findet das Küchengeschehen hinter Mauern statt – wir legen Wert

darauf, dass man sieht, was wir tun. Während das Mittagessen ausgegeben wird, sehen die Gäste, wie gleichzeitig produziert wird. Genauso backen wir nicht irgendwo, sondern zeigen vor Ort im „Café“ was wir tun. Der Kunde sieht die Entstehung des Produkts und kann direkt mit unseren Mitarbeitern sprechen. Umgekehrt verbringen unsere Pace-Mitarbeiter ihre Pause auch selbst in unserer Gastronomie und sitzen dann vielleicht neben den Mitarbeitern aus den Redaktionen oder der Verwaltung. Man kommt ins Gespräch, wenn man will. Wir duzen uns hier alle, das wird positiv wahrgenommen.

War es schwer die Mitarbeiter an das neue, sehr offene Arbeiten heranzuführen?

Eine Mannschaft spielt gut, wenn alle das gleiche Verständnis haben. Dann holt man auch den letzten Skeptiker mit ab. Wenn ich etwas verändere, muss ich die Vorteile dieser Veränderung aufzeigen, damit sich die Mitarbeiter darauf einlassen. Wir hatten gute Partner und Trainer an der Hand, haben „Train the Trainer“ ausgebildet, die die Anwendung der neuen Geräte und Programme immer wieder kontinuierlich ins Team tragen. Dieser Weg war also geprägt von Verbesserungsvorschlägen vonseiten der Mitarbeiter. Wir haben sie einzeln und als Teams eingebunden – und genau deshalb ist es so gut geworden, wie es jetzt ist.

Sie kommen ursprünglich aus der Hotellerie, wo der Gast in der Regel noch stärker im Fokus der Dienstleistung steht. Inwieweit beeinflusst das Ihre Haltung in der Betriebsgastronomie?

Eine Dienstleistung wie die unsere aus Sicht des Gastes zu betrachten, ist richtig. Aber, und das musste ich erst lernen, es ist nur die halbe Wahrheit. In unserer Tätigkeit befinden

wir uns in einem Marathon, nicht im Kurzstreckenlauf. Wir müssen kontinuierlich funktionieren. Und wenn ich immer nur schaue, dass der Gast zufrieden ist, kann ich vielleicht an anderer Stelle die Ansprüche nicht erfüllen. Es bringt nichts, wenn der Kunde zufrieden ist, aber die Leute im Hintergrund nicht mehr wissen, wo vorne und hinten ist.

Ich muss als Führungskraft auch schauen, welche Kapazitäten vorhanden sind, und gegenüber dem Kunden offen und ehrlich reflektieren, ob ich ein Versprechen tatsächlich einhalten kann. Das bedeutet, dass ich versuche, die Wünsche meines Kunden zu erfüllen, ihm aber eventuell einen gut begründeten, anderen Lösungsweg vorschlagen. Auch das gehört zur Transparenz.

Was ist Ihnen bei der Arbeit im Team wichtig?

Das Wichtigste ist ein enger Austausch untereinander. In täglichen Stand-up-Meetings vor und nach dem Service sprechen wir alles, was ansteht, direkt an. Dazu gehört auch eine Fehlerkultur. Man spricht Fehler offen an, lernt daraus, aber reitet nicht darauf herum. Damit nimmt man den Mitarbeitern ein Stück weit die Angst und sie können trotz eines Fehlers fokussiert bleiben.

Wir möchten begeisterungsfähige Mitarbeiter. Nicht jeder Arbeitnehmer hat die gleichen Interessen und den gleichen Fokus. Aber auch für ungelernte Mitarbeiter gibt es zahlreiche Aufgaben, die man übertragen kann, mit denen sie zurecht das Gefühl bekommen, sie werden gebraucht. Wir haben gelernt: Es ist wichtig, das Team Prozesse soweit es geht zu integrieren und alle abzuholen.

Welche Herausforderungen stellen sich in Anbetracht der vielfältigen Aktivitäten von Pace?

Die große Herausforderung ist es, die Vielfalt und Qualität zu halten und das jeweilige gastronomische Konzept – nicht nur im Neubau, sondern für alle neun Restaurants des gesamten Axel-Springer-Kiez – zu definieren und vor Ort klar verständlich zu machen. Es muss beispielsweise für den

Kunden nachvollziehbar sein, warum es Unterschiede in Preis, Service oder Angebot gibt. Nur so können wir diese Vielfalt jeden Tag erlebbar machen. Dieser Herausforderung stellen wir uns gerne.

Funktioniert die Gastronomie im Neubau auch deshalb so gut, weil Sie in den vergangenen Corona-Jahren mehr Zeit hatten, die Konzepte zu entwickeln?

Stellen Sie sich vor, Sie wollen lernen, auf dem Trockenen zu schwimmen – und anschließend wirft man Sie ins richtige Becken: Das funktioniert nur begrenzt. Wir hätten all die Dinge, die wir geplant haben, in kürzerer Zeit ohne Corona genauso gut hinbekommen. Wenn die Phase des Learnings, der Weiterentwicklung aufgrund der Praxis-Erfahrungen, erst später kommt, verliert man Zeit.

Mit der Umsetzung der Gastronomie im Neubau ist ein großes Projekt gelungen. Was kommt als nächstes?

Natürlich war die Planung des Neubaus eine spannende Sache. Wir waren als Pace von Anfang an involviert und wurden als Partner wahrgenommen. Ich freue mich, dass ich das Vertrauen bekommen habe, dieses Projekt mitzugestalten und eigene Ideen einbringen zu können. Man hofft immer, dass man viel geben kann. Aber ich weiß auch, dass ich aus diesem Projekt viel mitnehmen konnte.

Wir haben noch viel vor: Aktuell konzipieren wir die gastronomischen Einheiten in bestehenden Gebäuden um, beispielsweise die „Bildbar“ im Hochhaus, und unser Mitarbeiterrestaurant „Papa“. Außerdem ist das Konzept im Neubau so ausgelegt, dass es Entwicklungen zulässt. Das Geschäft verändert sich ständig. Wenn wir heute über Veranstaltungen sprechen, sind die Anforderungen andere als vor drei Jahren. Es werden sicherlich gastronomische Formate entstehen, die wir heute noch gar nicht auf dem Schirm haben. Die Dynamik des Unternehmens Axel Springer spornt uns dazu an, unseren Teil beizutragen.

Maxi Scherer



Halton Hygienedecke



Metall-Bandrasterdecke für Anwendungen mit hohem gestalterischen Anspruch

- Einfachste Reinigung
- Akustisch wirksam
- Halton Skyline LED Beleuchtungssystem
- Robuste Ausführung – 1mm Materialstärke
- Mechanische, chemische und biologische Eigenschaften geprüft durch Fraunhofer IPA Institut
- HACCP-Zertifizierung (schwebend)