



„Wir sind Lidl“: Geschäftsleitung von Lidl Deutschland packt in Filiale einen Tag lang mit an

- **Kundenfreundlichste Lidl-Filiale in Deutschland bekommt tatkräftige Unterstützung durch Chefs**
- **Lidl steigert mit Serviceoffensive „Einfach.Freundlich.Lidl!“ Kundenzufriedenheit und -bindung**

Filiale statt Konferenzraum: Die Geschäftsleitung von Lidl Deutschland verlegte ihren Arbeitsplatz für einen Tag in die Lidl-Filiale ins sächsische Stollberg und stemmte einen kompletten Filialtag. Ob Melonenkisten verräumen, frische Croissants backen oder kassieren, die Chefs übernahmen alle anfallenden Aufgaben im Tagesgeschäft. „Wir haben uns gut auf unseren Einsatz vorbereitet und unser Wissen nochmal aufgefrischt, beispielsweise waren einige Produktnummern und das Kassensystem neu. Aber trotz der Vorbereitung können wir mit den Filialkollegen nicht mithalten. Bei ihnen sitzen die Handgriffe perfekt – das sind einfach Profis“, beschreibt Jens Urich, Geschäftsleiter Personal bei Lidl Deutschland, den Filialtag und den Einsatz der Stammebelegschaft, deren Engagement er im Namen der Geschäftsleitung wertschätzend hervorhebt: „Unsere Filialmitarbeiter leisten großartige Arbeit. Sie haben dafür unseren vollen Respekt.“

Diese tatkräftige Unterstützung der Chefs aus der Deutschlandzentrale in Neckarsulm sowie ein Teamevent gab es für die Stollberger Belegschaft als Belohnung für hervorragende Leistung: Die Filiale wurde in einer bundesweiten Kundenbefragung im Rahmen der Serviceoffensive „Einfach.Freundlich.Lidl!“ zur kundenfreundlichsten Lidl-Filiale in Deutschland gewählt. Wie in Stollberg wurde in allen 39 Lidl-Regionalgesellschaften jeweils die kundenfreundlichste Filiale ermittelt und alle Aufgaben einen Tag lang von den Vorgesetzten der entsprechenden Regionalverwaltung übernommen. „Regelmäßige Praxistage sind wichtig, um Verbesserungen im Service und bei den Abläufen im Arbeitsalltag umzusetzen. Und außerdem packt bei Lidl jeder mit an, egal ob Aushilfe oder Geschäftsführer: Wir sind ein Team aus 83.000 Kollegen, die täglich gemeinsam ihr Bestes geben und die Arbeit jedes Einzelnen wertschätzen“, unterstreicht Urich.

Optimierungen in der Praxis testen

Bei Lidl zählt jede Meinung: Kunden konnten im vergangenen Jahr „ihre“ Filiale bei der bundesweiten Serviceoffensive „Einfach.Freundlich.Lidl!“ nach verschiedenen Kriterien wie Angebot, Service, Frische oder Warenverfügbarkeit bewerten. Ziel war es, Kundenwünsche zu identifizieren und Abläufe zielgerichtet zu überarbeiten, um die Kundenzufriedenheit und -bindung zu steigern. Aus den Befragungsergebnissen wurden bereits Optimierungen abgeleitet und umgesetzt. „Wir haben den Tag



PRESSEINFORMATION

25. Juli 2019

genutzt, um die angepassten Prozesse in der Praxis zu testen. Auch der direkte Austausch mit den Filialkollegen hilft uns, weitere Verbesserungen anzustoßen“, erklärt Tomasz Kuzma, Geschäftsleiter Vertrieb bei Lidl Deutschland.

Über Lidl Deutschland:

Das Handelsunternehmen Lidl gehört als Teil der Unternehmensgruppe Schwarz mit Sitz in Neckarsulm zu den führenden Unternehmen im Lebensmitteleinzelhandel in Deutschland und Europa. Aktuell ist Lidl in 30 Ländern präsent und betreibt rund 10.800 Filialen in derzeit 29 Ländern weltweit. In Deutschland sorgen rund 83.000 Mitarbeiter in rund 3.200 Filialen täglich für die Zufriedenheit der Kunden. Dynamik in der täglichen Umsetzung, Leistungsstärke im Ergebnis und Fairness im Umgang miteinander kennzeichnen das Arbeiten bei Lidl. Seit 2008 bietet der Lidl-Onlineshop Non-Food-Produkte aus verschiedenen Kategorien, Weine und Spirituosen sowie Reisen und weitere Services an. Das Angebot des Lidl-Onlineshops wird ständig erweitert und umfasst derzeit rund 30.000 Artikel. Als Discounter legt Lidl Wert auf ein optimales Preis-Leistungsverhältnis für seine Kunden. Einfachheit und Prozessorientierung bestimmen das tägliche Handeln. Dabei übernimmt Lidl Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt und fokussiert sich im Bereich Nachhaltigkeit auf fünf Handlungsfelder: Sortiment, Mitarbeiter, Umwelt, Gesellschaft und Geschäftspartner. Lidl hat im Geschäftsjahr 2018 einen Umsatz in Höhe von 81,2 Mrd. Euro erwirtschaftet, davon 22,7 Mrd. Euro Lidl Deutschland. Mehr Informationen zu Lidl Deutschland im Internet auf lidl.de.