



Nachtschicht

Kommt beim Küchenchef abends um neun eine Reservation für ein Bankett am nächsten Mittag rein, genügt ein Anruf bei Bianchi und das Gewünschte ist bis am nächsten Vormittag in seiner Küche. Wie funktioniert das? Wir begleiteten eine Nachtschicht beim Fischgrosshändler.

*von Benjamin Shuler (Text)
und Tony Baggenstos (Fotos)*

Freitag, 19. September, 23.00 Uhr.

Das ganze Zufikoner Industriequartier liegt in tiefem Schlaf. Das Ganze? Nein! Ein unbeugsamer Arbeiter hört nicht auf, dem Schlaf Widerstand zu leisten. Und das Arbeitsleben ist nicht leicht für David Armitage, Leiter Nachtschicht bei Bianchi.

Im Bianchi-Grossraumbüro geht es tagsüber zu wie an der Zürcher Börse. Ein Dutzend Mitarbeiter hängen an Telefon und PC um zu ver-

kaufen, zu verkaufen und dann auch noch um zu verkaufen. Jetzt ist es urtümlich ruhig hier und David Armitage sitzt ganz alleine über seinem Pult, vor sich ein Stapel Faxbestellungen, die den ganzen Abend über eingelaufen sind. David Armitage sortiert. Die vorbildlichen Bestellungen rechts, links die Faxes mit missverständlichen, ungenauen oder unvollständigen Angaben. Die letzteren schreibt Armitage nochmals neu und comestibles-konform, damit auf dem langen Weg, der noch vor

dieser Bestellung liegt, keine Missverständnisse entstehen. Seine immense Erfahrung hilft ihm dabei, auch reichlich wirre Bestellungen zu entknoten und richtig darzustellen, denn er weiss, welcher Kunde was wie wünscht, auch wenn es diese selber manchmal nicht wissen.

Vor zwanzig Jahren, grad nach der Lehre, begann Armitage bei Bianchi, seit zwölf Jahren arbeitet er in der Nachtschicht. Das bringt

nebst dem finanziellen Zuschlag für Nachtarbeit und staufreiem Arbeitsweg natürlich auch Nachteile. Einerseits muss Armitage abends, wenn sich das gesellschaftliche Leben abspielt, arbeiten; andererseits ist es auch bei der Arbeit einsam, leer und still. Immerhin ist Armitage in etwa zur gleichen Zeit wach wie seine Freundin, die lebt nämlich in New Jersey, USA.

00.00 Uhr. David Armitage ist mit dem bearbeiten der Faxe durch und wendet sich den drei Tonbändern zu, welche die ganze Nacht die telefonischen Bestellungen der Kunden aufzeichnen.

Endlich erklingen im Büro menschliche Stimmen, und seien es auch nur aufgezeichnete. Seit zwölf Jahren hört sich Armitage Nacht für Nacht die Stimmen der Schweizer Küchenchefs an und so erkennt er die Kunden meistens schon, bevor sie ihren Namen genannt haben. Ein Fall für Thomas Gottschalk: Wetten, dass David Armitage Schweizer Küchenchefs nur an ihrem Rauspern erkennt?

Wer sich Nacht für Nacht die Bestellungen der wichtigsten und bekanntesten Schweizer Restaurants anhört, eignet sich mit der Zeit natürlich auch ein enormes Wissen über die Schweizer Gastronomie an. David Armitage weiss, in welchen Betrieben es gut läuft und in welchen eher weniger.

Mit der Zähigkeit eines Triathleten und dem Speed eines Sprinters kämpft sich Armitage durch die über hundert Tonband-Aufzeichnungen. Die eine Hand drückt die Stop und Play-Taste, die andere notiert die Bestellungen handschriftlich auf Zetteln. Wäre es nicht weitaus effizienter, wenn man die Bestellungen direkt ins Computersystem eintöggeln würde, wo sie ja schlussendlich sowieso landen? «Wir haben das gemeinsam mit Computer-Fachleuten analysiert, und es zeigte sich, dass wir mit diesem System einfach schneller sind. Ausserdem eliminieren wir dadurch eine potentielle Fehlerquelle, denn man hat sich schneller vertippt als verschrieben, vor allem wenn es schnell gehen muss.»

Heute trudeln auch ab und an Bestellungen von Kunden ein, die eigentlich nicht bei Bianchi bestellen, weil die Zufikoner noch bis vor kurzem die einzigen Comestibles-Händler waren, die vom Freitag auf den Samstag Bestellungen aufnehmen.

Hinter dieser absoluten Dienstleistung am Kunden steht das Wissen, dass auch die Mitbewerber Fisch verkaufen. Bleibt noch der Service, um sich von den anderen zu profilieren.

03.00 Uhr. Reale menschliche Gesellschaft für David Armitage, wenn auch nur im Nachbarsbüro. Drazenka Dogas töggelt die bishe-

rigen Notizen von Armitage und die Fax-Bestellungen mit der Virtuosität einer Konzertpianistin in das PC-System ein.

04.00 Uhr. David Armitage hat sich durch rund dreihundert Bestellungen gekämpft und ist jetzt im doppelten Sinne fertig. «Das war eine ruhige Nacht», meint er trotzdem, «der Rekord liegt bei siebenhundert Bestellungen pro Nacht.»

05.00 Uhr. Paolo Bianchi trifft ein und geht nicht in sein Chefbüro mit Ledersessel, und zwar weil er keines hat. Stattdessen setzt er sich an seinen munzigen Arbeitsplatz im Grossraumbüro und arbeitet sämtliche Be-



23.30 Uhr: David Armitage sortiert die Faxbestellungen



03.30 Uhr: Drazenka Dogas töggelt die Bestellungen ins PC-System ein



05.30 Uhr: Ein Dutzend Arbeiter filettiert, verpackt und etikettiert

stellungen, die in der Nacht eingetroffen sind, persönlich noch einmal durch. Nach David Armitage und der töggelnden Dame die dritte Kontrolle durch einen mitdenkenden Menschen.

Noch immer tippt Drazenka Dogas die Bestellungen ein, druckt fortlaufend die Rüstlisten aus und eilt mit diesen in die Produktion, wo ein knappes Dutzend Arbeiter in einem Höllentempo filettiert, verpackt und etikettiert.

05.30 Uhr. Die ersten LKWs verlassen Zufikon; mit Ware, die erst vor wenigen Stunden bestellt worden ist.

06.00 Uhr. Nachdem David Armitage einige besonders heikle Bestellungen persönlich gerüstet hat, endlich Frühstücks-Pause. Aber noch nicht Feierabend. Armitage arbeitet noch bis zehn Uhr weiter, im Telefonverkauf.

Zuhause ist dann etwas Sport angesagt, um zwölf Uhr Mittagessen, anschliessend TV (meistens Videoaufzeichnungen vom vergangenen Abend, weil am Nachmittag ja nix Gescheites läuft), um drei Uhr Nachmittags geht David Armitage ins Bett und schläft, bis es wieder Zeit ist für die nächste Nachtschicht bei Bianchi.

Im Salz&Technik 1/04 zeigen wir, wie es nach der Nachtschicht weiter geht und begleiten einen Chauffeur auf seiner Tour quer durch die Schweiz.

Bianchi G. AG

Allmendweg 6
5621 Zufikon
056 649 27 27
Fax 056 649 27 37
www.bianchi.ch