

## Voller Einsatz für den täglichen Bedarf

An 365 Tagen im Jahr frisch, schnell und freundlich: So bedient ein Familienunternehmen seine Kundinnen und Kunden im Coop Pronto Shop im Stadtzentrum St. Gallens. Ein eingeschworenes Team, die enge Zusammenarbeit mit der Coop Mineralöl AG als Franchise-Geberin und das Vertrauensverhältnis zum Treuhandpartner helfen mit, im anspruchsvollen Wettbewerbsumfeld zu bestehen.



Bilder: Martin Sinzig



- 1 Eine optimale Warenpräsentation trägt wesentlich zum Verkaufserfolg bei.
- 2 Tägliche Frische gehört zum Angebot des Coop Pronto Shops im Stadtzentrum von St. Gallen.
- 3 Moderne Zahlungsmittel und freundliche Bedienung: Auch an der Kasse wird Service grossgeschrieben.

Graue Stadtmauern und dezent beschriftete Glasfenster: Die Fassade ist unscheinbar, wer aber durch die automatische Schiebetüre in den Laden tritt, dem öffnet sich eine ganze Welt von Food- und Non-Food-Produkten, fein säuberlich in die Gestelle eingeteilt, und zwar so, dass man rasch findet, wonach man sucht.

Über 2000 Produkte sind es, die der Coop Pronto Shop an der Kornhausstrasse im Stadtzentrum von St. Gallen führt. Backwaren, Früchte und Gemüse, Milch- und Fleischprodukte, aber auch Zigaretten und Alkohol sind die Renner. Ein kleines Sortiment an Reinigungsprodukten und dergleichen rundet das Sortiment ab.

### Von der Küche an die Verkaufsfond

Im blau-weiss karierten Hemd mit farbigem Foulard, wie es sich in allen Coop-Detailhandelsläden gehört, erscheint Geschäftsführerin Gabriela Toma zum Fototermin. Da und dort einige Produkte im Gestell ausrichten und Lücken füllen, dann ist sie bereit. «Wir verkaufen Frische und Schnelligkeit, das muss bei uns immer stimmen, an 365 Tagen im Jahr», betont die 36-jährige Unternehmerin.

Seit 2012 führt sie den Coop Pronto Shop in St. Gallen. Ihr beruflicher Weg begann nicht an der Verkaufsfond, sondern als gelernter Koch. Als Aushilfe in einem Coop-Tankstellenshop entdeckte Gabriela Toma bald ihre Freude am direkten Kundenkontakt. «Ich kann auf Leute zugehen, und im Verkauf brauchst du das», sagt die Geschäftsfrau.

### Ein Verkaufstalent entdeckt

Als ihr Bruder 2010 einen Tankstellenshop in Heerbrugg übernahm, durfte sie als stellvertretende Geschäftsführerin beweisen, was sie kann. Über zwei Jahre hinweg leitete sie morgens, zum Teil auch abends den Tankstellenshop und arbeitete nachts in einem Gemüsebetrieb in der Kommissionierung und Logistik.

Dem Verkaufsleiter der Coop Mineralöl AG (CMA) und Berater der Coop Pronto Shops in der Ostschweiz waren Gabrielas Talente im Verkauf aufgefallen. Eine erste Anfrage lehnte sie noch ab, bis sie sich schliesslich im April 2012 entschloss, die Chance zu nutzen und den Coop Pronto Shop an der Kornhausstrasse in St. Gallen zu übernehmen.

### Ein Familienbetrieb übernimmt

Der Betrieb eines Shops, der an 365 Tagen im Jahr laufen muss, ist allerdings kein alltägliches Unterfangen. Kantone wie St. Gallen sehen in ihren Ladenöffnungsgesetzen vor, dass Verkaufspunkte an Sonn- und Feiertagen nicht öffnen dürfen. Davon ausgeschlossen sind Familienunternehmen, weil sie den Bestimmungen des Arbeitsgesetzes nicht unterstehen.

Gabriela Toma gründete deshalb zusammen mit ihrem Vater eine Kollektivgesellschaft, also eine Personengesellschaft, um diese Bedingungen zu erfüllen. Neun Familienmitglieder sind es, die zusammen mit sechs weiteren Angestellten dafür sorgen, dass das Unternehmen auch seine Verpflichtungen gegenüber dem Franchise-Geber erfüllen kann.

### Anspruchsvoll und abwechslungsreich

Diese Firmenstruktur und -aufstellung verlangt denn auch einiges an Führungsarbeit, räumt Gabriela Toma ein. Vieles lässt sich via Whatsapp erledigen, doch «Gespräche sind das A+O». Sie weiss, dass ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter näher und länger am Kunden sind. Und wenn es einmal nicht rund läuft, fragt die Geschäftsführerin ohne Umschweife: Wie wollen wir das Problem lösen?

Schliesslich gilt es, ein gutes Team zusammenzuhalten. «Unsere Öffnungszeiten sind lang, was flexible Einsatzzeiten fordert. Finde mal junge Leute, die morgens um vier Uhr im Laden anfangen, Brot zu backen und um fünf Uhr öffnen oder abends bis 22 Uhr arbeiten wollen», sagt die Unternehmerin, und sie fügt sogleich hinzu, dass die Arbeit im Shop zwar anspruchsvoll, aber gleichzeitig sehr abwechslungsreich ist.

### 100-prozentiges Vertrauen

Im Geschäftsalltag des Coop Pronto Shops sind aber nicht nur Personalfragen, Warenlieferungen und Verkaufszahlen wichtig, sondern es gilt auch, ständig über den Geschäftsgang Bescheid zu wissen. Täglich erfasst Gabriela Toma die aktuellen Zahlen und liefert diese an die Provida AG, die als Treuhandpartnerin monatliche Bilanzen erstellt und damit hilft, Kennzahlen wie Umsätze, Verkäufe und Kosten zu überwachen.

Bei den Jahresabschlussgesprächen, die zusammen mit dem Verkaufsleiter der CMA und der Provida erfolgen, werden alle Posten angeschaut und Kennzahlen erörtert, bevor es dann zur Ausfertigung des definitiven Abschlusses geht.

Toll sei auch die Kombination mit der Steuerberatung durch die Provida, sagt die Geschäftsfrau. «Das Vertrauen ist zu 100 Prozent da», betont Gabriela Toma, und sie schätzt es besonders, dass sie ihren Berater jederzeit anrufen darf.

### Erfolg trotz wachsender Konkurrenz

Seit sieben Jahren ist das Familienunternehmen von Gabriela Toma und ihrem Vater Toma Zefiq nun unterwegs. Die langjährige Zusammenarbeit mit der CMA, die von der Verteilzentrale Gossau aus den Laden täglich mit neuer Ware beschickt, ist für die Geschäftsführerin ein wichtiger Faktor. Die Umsätze konnten in den ersten Jahren um rund 50 % gesteigert werden, haben in jüngster Zeit allerdings einen Dämpfer erfahren. Grund dafür ist vor allem die wachsende, lokale Konkurrenz, die vor allem nach dem Abschluss des Bahnhofneubaus in St. Gallen spürbar wurde. Neue Retail- und Take-away-Geschäfte wollen etwas vom Kuchen abhaben.

Trotzdem blickt Gabriela Toma mit Zuversicht in die Zukunft. Neue Produkte wie zum Beispiel proteinhaltige Getränke und Lebensmittel, ein gut organisiertes Team und das ständige Bemühen um eine optimale Warenpräsentation zählen zu den Pluspunkten des Coop Pronto Shops im Stadtzentrum. Als Erfolg werten darf die Unternehmerin, dass sie als «Super User» in ein schweizweites Projekt miteinbezogen wurde, das ein neues Bestellverfahren testet. Eines ist im Retail-Geschäft entscheidend, leere Regale darf es nicht geben, denn Menge verkauft Menge.



Gabriela Toma, Mitinhaberin und Geschäftsführerin

### Meilensteine des Coop Pronto Shops Kornhausstrasse

**2012** Gründung der Kollektivgesellschaft Zefic & Co. zwecks Führung und Betrieb des Pronto Shops der Coop Mineralöl AG in St. Gallen

**2013** Einführung der Personaleinsatzplanung (PEP), eines elektronischen Werkzeugs für ein effizientes Personalmanagement

**2017** Erweiterung der Zahlungs- und Transaktionssysteme, unter anderem kontaktloses Zahlen, Twint und Postcard (inklusive Bargeldbezug)

**2018** Das Sortiment wird um proteinhaltige Getränke und Lebensmittel ergänzt

**Coop Pronto Shop Kornhausstrasse**  
Kornhausstrasse 18  
9000 St. Gallen

Tel: +41 71 222 69 71