



“

**Wir wollen unseren
Firmenkunden helfen,
für ihre Mitarbeitenden
bessere Gastgeber
zu werden.**

”

«Wir sind zu 99 % digital unterwegs»

Haben Sie den Namen FELFEL schon gehört? Nein, dann wird es höchste Zeit! Denn das innovative Startup gewährleistet gerade in Zeiten des «Social Distancing» mehr denn je eine sichere Verpflegung. Dabei setzt das Unternehmen auf daten-getriebene, «intelligente» Kühlschränke. Wir sprachen mit der Geschäftsleiterin Anna Grassler.

VON BARBARA RÜTTIMANN

Das 2014 gegründete Startup FELFEL revolutioniert die Verpflegung am Arbeitsplatz: Ein «intelligenter» Kühlschrank kümmert sich um das leibliche Wohl in Büros. Mit dieser Idee gewann FELFEL u.a. den Swiss Economic Forum Award und weitere Unternehmer-Preise. Das innovative Verpflegungskonzept erweist sich gerade jetzt als besonders wertvoll.

ORGANISATOR **Wie entstand die Idee hinter FELFEL?**

ANNA GRASSLER Der Auslöser war, dass Gründer Emanuel Steiner über Mittag allzu oft sich alleine verpflegen musste. Die Verpflegungsoptionen fand er nicht zufriedenstellend; entweder ungesunder Snack aus dem Automaten oder umliegende teure Restaurants. Eine Innovation musste seiner Meinung nach her, und FELFEL entstand.

Was zeichnet FELFEL aus, wo sehen Sie das Geheimnis Ihres Erfolges?

Wir haben erkannt, dass sich die Arbeitswelt verändern wird, dies bereits vor den heutigen pandemischen Auswirkungen. Dazu gehören u.a. die Digitalisierung, der Wettbewerbsdruck und Trends zu neuen Arbeitswelten. Als Startup konnten wir gleich von Anfang an mit unserem innovativen Produkt und Service punkten; dies weil wir einen echten Mehrwert für die Kunden bieten. Die Feedbacks unserer Kunden zeigen, dass ihnen unser transparenter Ansatz und das Streben nach einer wirklichen

Top-Leistung zusagt. Vertrauen ist gerade in diesem Bereich ein unabdingbarer Aspekt. Die Kunden fühlen sich bei uns einfach gut aufgehoben. Wir sind der Meinung, dass unser Team-Spirit die Basis für den Erfolg legt. Wir investieren viel in Recruiting für passende Mitarbeitende, unsere «FELFELians». Neue Mitarbeitende sind bevor sie bei uns starten bereits «FELFELians at heart», denn sie teilen dieselben Werte mit uns. Unser ganzes Team lebt Gastfreundschaft und Kundenorientierung. Unser Ziel ist es, für unsere Kunden alles möglich zu machen. Als der Lockdown 2020 begann, hat uns etwa eine Firma angefragt, ob wir ihre Mitarbeitenden nicht im Home-Office mit einer Apéro-Box überraschen können. Natürlich fanden wir diese Idee schön und haben sofort solche Boxen zusammengestellt. Aus dieser Idee sind dann unsere regulären «SparkJoy-Boxen» entstanden, welche es unterdessen in allen möglichen Ausführungen gibt. Ein weiterer Aspekt ist, dass wir ein Familienunternehmen sind und uns mit dem, was wir tun, stark identifizieren. Wir arbeiten zudem ausschliesslich mit anderen Familienunternehmen zusammen, weil wir dort auch die gleiche Leidenschaft spüren. Unsere Partnerköche sind Schweizer Familienbetriebe, so dass wir die Passion in den Menüs förmlich schmecken!

Seit diesem Jahr sind Sie Geschäftsführerin von FELEL, wie führen Sie und was ist die Rolle der Gründer?

Emanuel und Daniela Steiner sind nach wie vor präsent bei FELFEL. Sie sind sozusagen meine Sparring-Partner. Wir haben die gleichen sehr hohen Qualitätsansprüche. Die Familie Steiner ist für die



Gemeinsam sich im Büro verpflegen: FELFEL liefert mit Hilfe von intelligenter Technik die Menüs dazu.

FELFEL und das Thema Innovation

Anna Grassler ist seit Anfang 2021 neue Geschäftsleiterin von FELFEL. Sie leitet seit 2016 mit grossem Erfolg die Kundenteams und hat somit signifikant zum Wachstum des Unternehmens beigetragen. Das innovative Verpflegungskonzept von FELFEL, der «intelligente Kühlschranks», wurde ursprünglich für Unternehmen von einer Grösse ab 50 Angestellten gegründet, quasi als Rundumservice in Sachen Büroverpflegung. Das Unternehmen stellt zu diesem Zweck schöne, mit Holz eingefasste Kühlschränke in die Büros. Mitarbeitende erhalten dann Zugang zum Kühlschranks, der täglich automatisch und individuell aufgefüllt wird. Via diversen Zahlungsmethoden können die Gerichte täglich frisch aus dem «intelligenten» Kühlschranks bezogen werden. Innovation spielt beim jungen Unternehmen eine grosse Rolle: Sie wird oft auf 20% Idee und 80% Ausführungsteil aufgeteilt. «Just freaking do it (JFDI)» ist ein wichtiger Leitsatz bei FELFEL. «Wir drehen Ideen nicht tausendmal hin und her, wir probieren neue Ideen einfach aus. Teilweise kreieren wir ein sog. «Speed-Boot» in einem Teil der Firma, um Erfahrungen zu sammeln. Sobald wir sehen, dass es ein Erfolg wird, integrieren wir es in die Gesamtorganisation», so Anna Grassler. Weitere Firmengrundsätze des jungen Unternehmens:

- Execution: «Wir sind eine Tech-Firma, eine Food-Firma und eine Logistik-Firma. Deshalb benötigt es viel «operational excellence» und Drive, um diese relativ einfache Idee umzusetzen. Und genau darin liegt unsere Stärke!»
- Feedbacks: «Startups sollten nie stehen bleiben. Das Einholen von Kundenfeedbacks kann gerade für Startups enorm wichtig sein. Denn ohne Inputs von den Kunden hätte FELFEL einiges nicht erschaffen können.»
- Speed: «Zeit sehen wir als Schlüsselfaktor an, denn gerade bei Startup-Prozessen spielt Schnelligkeit eine wichtige Rolle.»
- Vertrauen: «Vertrauen in junge Mitarbeitende bringt Kreativität und Chancen, neue Wege zu gehen.»

> www.felfel.ch

Strategie und die Weiterentwicklung des Produktes zuständig. Ich kümmere mich um die Teams, das Tagesgeschäft, das Wachstum und die Kultur bei FELFEL. Meine Rolle ist also an der Front. Einen grossen Fokus lege ich auf das Vorleben von Werten. Ständig habe ich es vor Augen, einzelne Teammitglieder in Positionen zu bringen, wo sie ihr maximales Potential entfalten können. «Make others shine» ist mein Grundsatz. Empowerment, Coaching, einfach da sein für alle, wirkt einfach Wunder. Jedoch verbringe ich nach wie vor viel Zeit mit den Kunden, sie sind das Zentrum von FELFEL. Humor ist ein wichtiger Teil meines Führens; ich nehme selbst alles immer mit einer Prise Humor und gebe dies weiter. Zudem gebe ich den Teams viele Freiheiten und grosses Vertrauen. «Assume positive intent» – von Grund auf vertraue ich jedem einzelnen im FELFEL-Team. Ich gehe immer davon aus, dass jede Aktion, jedes Verhalten mit guter Absicht passiert

«Der nahe Austausch mit unseren Kunden ist uns wichtig. Handgeschriebene Karten, Geburtstagsüberraschungen oder auch einfach mal ein spontanes Schöggeli oder Brownie per Post gehören dazu.»

ist. Das gibt dem Team Sicherheit, dass sie Fehler machen dürfen; mein Leitsatz ist «test fast, fail fast, adjust fast». Dabei gebe ich meine eigenen Fehler selbst offen zu, bin bei Fehlern anderen nicht böse, sondern versuche gemeinsam mit dem Teamkollegen den Fehler künftig vermeiden zu können. Dies führt zudem zu Kreativität und neuen Ideen.

Welchen Foodtrends folgen Sie, wie wurde FELFEL durch die Pandemie geprägt?

Durch Corona ist die Thematik «Arbeitsplatz der Zukunft» noch mehr in den Fokus gerückt. Büroräume werden sich künftig verändern, Austausch und Interaktion werden weiterhin wichtig bleiben. Wir wollen deshalb unseren Firmenkunden helfen, für ihre Mitarbeitenden bessere Gastgeber zu werden. Bis vor Corona hat sich FELFEL linear weiter entwickelt, parallel zum entwickelten Businessplan. Durch die Corona-Pandemie waren unsere Kunden schlagartig im Homeoffice und wir mussten sofort reagieren. Über Nacht haben wir einen Heimlieferdienst aus dem Boden gestampft. Dieser gesamte Homeoffice-Service ist inzwischen ein wichtiger Bestandteil unseres Angebotes geworden. Unser Versprechen «Mitarbeitende am Arbeitsplatz gut zu verpflegen» lösen wir so weiter ein.

Der Spagat zwischen Digitalisierung und physischer Präsenz, wie geht das?

Ziel von FELFEL ist es, alle Arbeitnehmenden in der Schweiz zu erreichen, ob Anwälte, Schichtmitarbeitende oder Pflegepersonal. Entsprechend bieten wir eine grosse Bandbreite an Menüs an, was auf FELFEL-

Autorin

Barbara Rüttimann unterstützt Unternehmen von der Strategieentwicklung bis zur Umsetzung sowie in der Kommunikation. Sie ist langjährige Kolumnistin beim Organisator.

> www.rbconsulting.info

Seite entsprechende technische Lösungen bedingt. Den FELFEL-Kühlschrank kann der Mitarbeitende entweder mit einem Badge bedienen oder via App sich mit Twint oder Kreditkarte verbinden. Wir sind jederzeit per live-chat via Website erreichbar oder natürlich einfach per Telefon. So oder so haben die Kunden «echte» Mitarbeitende gegenüber. Im Hintergrund basiert der ganze Service von FELFEL auf reiner Digitalisierung. Unser komplettes System ist von uns selbst programmiert worden. Die tägliche Befüllung der Kühlschränke basiert auf komplexen Algorithmen, die Auswahl der Menüs pro Standort ist datengetrieben. Wir nutzen also Daten und Digitalisierung im Hintergrund, um an der Front dem Kunden gegenüber mit viel Menschlichkeit das bestmögliche Erlebnis zu bieten. Auch im Tagesgeschäft sind wir zu 99% digital unterwegs. «Without Data, you just have another opinion» ist dabei ein weiterer Leitsatz von uns. Dennoch steht der Mensch bei uns im Zentrum. Die zwei grössten Teams bei FELFEL sind das Customer Happiness Team, welches sich um die mittlerweile über 100 000 Mitarbeitenden mit FELFEL-Konto kümmert. Und das Customer Success Team, welches sich um über 500 Firmen-

kunden kümmert. Der nahe Austausch mit unseren Kunden ist uns wichtig. Handgeschriebene Karten, Geburtstagsüberraschungen oder auch einfach mal ein spontanes Schöggeli oder Brownie als Überraschung per Post gehören dazu.

Wie geht FELFEL in die Zukunft?

Wir haben unsere Ressourcen anfänglich auf das Hauptprodukt, dem Kühlschrank, fokussiert. Dies brachte uns den Erfolg. Wir entwickeln uns jedoch künftig weiter. Die schwierigen Rahmenbedingungen «Corona» haben wir für Neues genutzt und werden vom single-product-business auf ein multi-product-business wechseln. Das heisst wir sind mitten in der Entwicklung spannender Zusatzprodukte. Bei FELFEL geht es auch künftig um weit mehr, als «nur» gute Verpflegung am Arbeitsplatz. Es geht um Gastfreundschaft!

Welches FELFEL-Lieblingsessen haben Sie?

Unsere Foodscouts entwickeln jede Woche neue Kreationen. Eventuell sind sie mit mir etwas unzufrieden, aber mein Lieblingsessen sind nach wie vor die feinen Chässpätzli!