

## **FutureMarket – Das sind wir.**

### **Über das Unternehmen**

FutureMarket - Lebensmittel & Mehr ist Ihr Qualitätssupermarkt in der Region Kassel und Umgebung. Gegründet im Jahr 1963, wird das Unternehmen heute von Jens Heine in zweiter Generation geführt. Mit bereits fünfzehn Filialen ist FutureMarket Ihre Nummer Eins in Sachen Lebensmittel und Haushaltswaren.

### **Unternehmensführung**

Jens Heine (\*1965) – Geschäftsführer, Eigentümer (100%)

**Name:** Jens Heine

„Unser Unternehmen war schon immer ausgestattet mit den neuesten Technologien. Wir müssen auch jetzt den Anschluss behalten.“

**Alter:** 56

**Beruf:** Geschäftsführer FutureMarket

Arbeitet gerne mit elektronischen Systemen. Den Wechsel zu digitalen Kassen empfindet er noch immer als einen der größten Fortschritte in der Branche und ist immer auf der Suche, nach neuen Technologien, die einen Einkauf für den Kunden noch angenehmer gestalten können. Mit seinen Mitarbeitern kommuniziert er überwiegend per E-Mail oder Smartphone und auch Schichtpläne werden in seinem Unternehmen ausschließlich digital erstellt.

### **Über Jens**

Jens ist gelernter Wirtschaftsingenieur. 2005 übernahm er die Leitung von FutureMarket von seinem Vater und führt das Unternehmen seitdem äußerst erfolgreich. In den letzten 16 Jahren konnte Jens mehr als 10 neue Filialen eröffnen. Jens kümmert sich um die Auswahl der angebotenen Produkte sowie wichtige Marketingentscheidungen.

Er ist davon überzeugt, dass auch mit den neuesten Technologien noch Mitarbeiter benötigt werden. Die Aufgaben ändern sich lediglich. Er sieht Technik nicht als Bedrohung, sondern als Erleichterung des Arbeitsalltags.

In seiner Freizeit fährt Jens gern Fahrrad und ist in der Natur. Er mag es auch mal das Smartphone zur Seite zu legen und für einige Tage analog unterwegs zu sein. Nichtsdestotrotz ist er auch privat Fan von neuen Technologien, sein Zuhause ist mit einem SmartHome-System ausgestattet.

### **Probleme und Herausforderungen**

- Zukunftsangst: seine Mitarbeiter fürchten immer mehr um ihre Jobs und sind daher weniger motiviert

## **Bedürfnisse und Ziele**

- Möchte seinen Kunden das angenehmste Einkaufserlebnis ermöglichen
- Gute Umsätze in allen Filialen

**Name:** Susanne Meier

„Es kommen immer mehr Technologien. Bald muss ich gar nicht mehr zur Arbeit kommen.“

**Alter:** 58

**Beruf:** Verkäuferin im Einzelhandel (FutureMarket)

Sie arbeitet sehr gerne bei FutureMarket, befürchtet aber, dass ihr Job bald überflüssig wird.

## **Über Susanne**

Susanne arbeitet schon seit vielen Jahren im Einzelhandel und ist seit acht Jahren bei FutureMarket angestellt. Sie arbeitet überwiegend an der Kasse, ist aber auch vereinzelt für das verräumen von Ware zuständig.

Susanne schätzt den Kundenkontakt sehr und hofft bis zu ihrem Ruhestand bei FutureMarket arbeiten zu können. Doch neue Technologien, wie neue Einkaufswagen mit Scanner oder Kassen ohne Mitarbeiter\*Innen, wie sie sie bei anderen Supermärkten vermehrt sieht, machen ihr Angst. Susanne befürchtet, dass Jens Heine auch bei FutureMarket bald einige dieser Technologien einsetzen wird, was ihren Job überflüssig machen würde.

## **Probleme und Herausforderungen**

- Zukunftsangst: Sie befürchtet, dass neue Technologien ihren Job überflüssig machen
- Alter: Sie hat Angst davor, in ihrem Alter eine neue Arbeit suchen zu müssen

## **Bedürfnisse und Ziele**

- Sicherheit des Arbeitsplatzes
- Sinnvolle Aufgaben und Wertschätzung ihrer Arbeit

## **Zusätzliche Informationen**

### **Mitarbeiter**

500 Mitarbeiter in verschiedensten Positionen

### **Öffnungszeiten**

Montag – Samstag      07:30 – 20:00 Uhr

### **Produkte**

Lebensmittel

Haushaltswaren

Spielzeug

Getränke

### **Betriebliche Informationen**

Quittung: Kunden erhalten einen normalen Kassenbeleg auf Thermopapier.

Interne Abstimmungen: Vor Ort in der Firma oder per E-Mail.

Angebote: Flyer in lokalen Zeitungen und online; wöchentlich neu

Kundenkartei: existiert nicht

Werbung: Mundpropaganda, Zeitungen, Flyer

Zielgruppe: Privatpersonen

Warenlieferant: Großhändler

Bürobedarf: Paper Planet

Kundenservice: Es besteht ausschließlich der Möglichkeit eine Filiale telefonisch zu erreichen. Einen speziellen Kundenservice gibt es nicht.

### **Kennzahlen**

Jahresumsatz 2020: 75 Mio. Euro

Reichweite. Stadt Kassel plus 50km Umland

Ca. 75% der Kunden kaufen fast ausschließlich bei FutureMarket ein.

Warenrückgaben: 5%

## Kundenbewertungen

Durchschnittliche Kundenbewertung 4,25 von 5 Sternen

Mara Meyer (51 Jahre)

★★★★★

Ich kaufe sehr gerne bei FutureMarket ein. Die Preise sind sehr fair und sie haben ein gutes Sortiment. Meistens mache ich meinen Wocheneinkauf in einer der größeren Filialen in Kassel und bekomme alle gewünschten Artikel. Zudem sind die Filialen sehr modern und immer sauber.

Ingo Braun (42 Jahre)

★★★☆☆

Die Filialen sind mir viel zu unübersichtlich. Mal auf die Schnelle ein Getränk kaufen ist nicht möglich, bei dem Labyrinth an Regalen.

Heidi Otto (48 Jahre)

★★★★☆

Absolut fachlich kompetentes Personal und freundliche Beratung. Mir gefällt das Konzept wirklich sehr gut und ich gehe gerne zu FutureMarket. Auch meine Kinder sind begeistert von der Auswahl an Spielwaren.

Günther Peters (73)

★★★★★

Absolut zufrieden! Erfüllt alles was man sich von einem Supermarkt wünscht.

## Mitarbeiterzufriedenheit

- + gutes Klima im Team
- + guter Führungsstil
- + faire Entlohnung
- + 5 Tage Woche
- + moderne Arbeitsumgebung
- keine festen Arbeitszeiten, Schichten ändern sich oft
- Arbeitsuniform ist nicht mehr zeitgemäß und unbequem