

Peter Quadri im Gespräch mit Markus Oberholzer, Gründer und CEO der First Catering Produktion AG

# First-Class-Service mit klarem Business-Konzept

Die First Catering Produktion ist in nur neun Jahren zum zweitgrössten Airline Caterer auf dem Platz Zürich aufgestiegen. Der Gründer und Chef des Unternehmens, das in Bassersdorf gut 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, heisst Markus Oberholzer. Peter Quadri, Vorsitzender der Geschäftsleitung von IBM Schweiz, hat ihn besucht.

**Oberholzer:** Ich begrüsse Sie ganz herzlich hier bei uns in Bassersdorf. Aber zunächst hätte ich eine Frage an Sie, Herr Quadri: Wissen Sie, was «Just-in-time» in unserer Branche bedeutet?

**Quadri:** Ich weiss, was es in unserer Branche bedeutet: Wir müssen mit unseren Produkten und Dienstleistungen beim Kunden sein, wenn er sie braucht.

**Oberholzer:** Das heisst es auch bei uns, aber bei uns können Sie einen Fehler nicht wieder gutmachen. (Er zeigt zum Fenster hinaus) Wenn wir die Menüs und Getränke zu spät zum Flugzeug liefern, sehen wir schon wenig später die Heckflosse des verpassten Fliegers über uns. Da können Sie nichts mehr nachliefern.

**THINK!:** Stichwort «Sorgfalt», Herr Oberholzer. In Ihrem Betriebsgebäude sind überall Kameras montiert: Was hat es damit auf sich?

**Oberholzer:** Nun, Sie müssen wissen, dass wir uns hier gewissermassen in einer extraterritorialen Zone befinden. Wir sind Zollfreigebiet, deshalb haben wir im Prinzip Sicherheitsmassnahmen wie an einem Zoll.

**Quadri:** Das müssen Sie uns erklären!

**Oberholzer:** In der Schweiz kaufen wir nur Frischprodukte wie Milch, Gemüse, Obst und Backwaren ein. Das Fleisch und alle anderen Rohstoffe ebenso wie die «Duty-Free-Waren» – Schnaps, Zigaretten et cetera – beschaffen wir hingegen im Ausland. Wenn wir darauf Zölle und Mehrwert-



Markus Oberholzer

---

**„Ich kann nicht zu einer internationalen Airline gehen und sagen, ich bin Schweizer, also beliefere ich Sie mit Rüeblitorte.“**

Markus Oberholzer

---

steuer bezahlen müssten, wären wir nicht konkurrenzfähig ...

**Quadri:** ... gegenüber den Catering-Gesellschaften, welche direkt auf dem Flughafenareal arbeiten?

**Oberholzer:** Richtig. Wir waren der erste Airline-Caterer der Schweiz, der seine Produktion ausserhalb des Flughafengeländes hatte. Sie können sich vorstellen, dass wir dazu zahlreiche Prüfungen durchlaufen und Bewilligungen einholen mussten. Im Gegenzug profitieren wir von den tieferen Grundstückspreisen und Mieten hier draussen.

**Quadri:** Mit dem Preisargument allein baut man aber noch keinen erfolgreichen Airline-Caterer auf. Sehe ich das richtig?

**Oberholzer:** Durchaus. Der Preis ist nicht alles. Aber die im Vergleich mit den Caterern am Flughafen günstige Kostenstruktur hat uns als Jungfirma die Luft gegeben, uns auf die Märkte auszurichten, die für einen schlanken Nischenplayer attraktiv sind.

**THINK!:** Und das wären ...?

**Oberholzer:** Unser Fokus liegt ganz klar bei den Ferienfluggesellschaften, die auf dem Flughafen Zürich beheimatet sind. Zu unseren wichtigsten Kunden zählen Helvetic, Edelweiss oder Belair. Für diese Unternehmen agieren wir als Komplettanbieter, das heisst: Wir sorgen nicht nur für die Verpflegung an Bord, sondern übernehmen auch den Duty-Free-Verkauf sowie den Wäscheservice. Für die Kunden sind das enorme Vorteile: Sie haben es mit einem statt mit drei Zulieferern zu tun.

**Quadri:** Das klingt für uns von IBM vertraut. Auch in unserer Branche geht der Trend in Richtung «Single Point of Contact». Wir machen aber auch die Erfahrung, dass ein Unternehmen dieser Herausforderung des

Marktes nur gerecht werden kann, wenn es – überspitzt formuliert – in den Kategorien des Kunden denken kann. Wenn es in der Lage ist, mit seinem spezifischen Know-how das Geschäft des Kunden voranzubringen. Deshalb die Frage: Wie sieht es bei Ihnen mit solchen business-bezogenen Dienstleistungen aus?

**Oberholzer:** Ein ganz entscheidender Punkt! Als ich noch bei Gate Gourmet war (die frühere Catering-Tochter der SAir-Gruppe, die heute einer amerikanischen Investmentgesellschaft gehört, Anm. d. Red.), hatte jede Airline eine eigene Abteilung, welche die Speisepläne in den Fliegern erstellte und verwaltete; mit diesen so genannten Menü-«Bibeln» gingen sie zu den Catering-Gesellschaften und holten Offerten ein. Doch unterdessen haben die meisten Airlines erkannt, dass dieses System, gelinde gesagt, ineffizient ist. Denn weshalb muss sich eine Airline um die Verfügbarkeit von neuseeländischem Lammfleisch kümmern? Das kann ein Caterer besser, weil es sein Kerngeschäft ist. Bei uns braucht der Kunde nur zu wissen, wie er sich mit seiner Bordverpflegung positionieren will. Unsere Aufgabe ist es dann, zu überlegen, wie man diese Ziele am effizientesten erreichen kann.

**Quadri:** Das setzt ein hohes Mass an Flexibilität voraus.

**Oberholzer:** Sie sagen es! Ich kann nicht zu einer internationalen Airline gehen und sagen, ich bin Schweizer, also beliefere ich Sie mit Rüebliorte. Mit dieser Mentalität wären wir schnell weg vom Fenster. Die Entwicklung geht allerdings schon weiter: Wir erstellen für unsere Kunden auch optimale Beladungspläne. Ja, zuweilen beraten wir die Airlines schon in der Beschaffungsphase der Flugzeuge. Wir zeigen auf, welche Flieger sich für welche Catering-konzepte am besten eignen oder wie man mit einfachen Umbauten die Effizienz des Warenumschlags erhöht.

**THINK!: Die Kundenberatung wird sowohl in Ihrer Branche, Herr Quadri, als auch bei Ihnen, Herr Oberholzer, immer wichtiger. Ihre Branchen verbindet aber auch die hohe Volatilität des Marktes. Die IT-Branche unterliegt starken konjunkturellen Zyklen, in der Airline-Industrie sind es eher Naturkatastrophen und politische Ereignisse, die zu Nachfrageschwankungen führen. Wie gehen Sie, Herr Oberholzer, damit um?**

**Oberholzer:** Wir vermeiden alles, was nach einem administrativen Wasserkopf aussieht. Bei uns wird dort entschieden, wo auch gearbeitet wird. Zudem sind meine Leute sehr flexibel. Sie begreifen, dass man in dieser Industrie nicht einfach Dienst nach Vorschrift schieben kann.

**Quadri:** Sie sprechen das Personal an. Es ist hier im Kanton Zürich bekannt, dass Sie sich auch intensiv mit der Wiedereingliederung von psychisch eingeschränkten Menschen beschäftigen. Was steckt dahinter?

„Effizient beraten kann man nur, wenn man das Geschäft des Kunden in- und auswendig kennt.“

Peter Quadri

**Oberholzer:** Ich habe schon früh, vor bald zehn Jahren, den Kontakt mit dem Psychiatrie-Zentrum Hard in Embrach gesucht. In der ersten Phase liessen wir in Embrach unser Besteck, beziehungsweise das Besteck unserer Kunden, konfektionieren. Dann holten wir die Mitarbeiter von Embrach hierher, und seit zwei Jahren arbeiten die Psychiatrie-Patienten unter der Leitung ihres früheren Betreuers in einer eigenen Firma, mit der ich einen langfristigen Vertrag habe. Es ist eine klassische Win-Win-Situation. Ich verstehe mich nicht als Wohltäter, aber ich bin überzeugt, dass es für diese psychisch labilen Menschen noch viele Nischen gäbe, in denen sie sich sinnvoll betätigen könnten.

**Quadri:** Womit wir wieder beim Thema «Nische» wären. Sie sind jetzt gut neun Jahre am Markt und haben sich in Ihrer Nische fest etabliert?

## CEO Talk

### Markus Oberholzer

Der gelernte Koch Markus Oberholzer absolvierte die Hotelfachschule in Luzern und bildete sich zum diplomierten Hotelier SHV weiter. Nach diversen Stationen im In- und Ausland arbeitete er für die damalige Swissair-Tochter Gate Gourmet als General Manager in Kairo. Bevor er sich 1995 selbständig machte, war Oberholzer Leiter Internationale Projekte und Akquisitionen bei Gate Gourmet International. Die First Catering Produktion AG verarbeitet monatlich Lebensmittel im Wert von CHF 2,5 Millionen und liefert allein in Zürich täglich bis zu 7500 warme und kalte Mahlzeiten aus. Seit drei Jahren expandiert Markus Oberholzer auch nach Afrika. Er beschäftigt in Ghana und Nigeria schon über 400 Mitarbeitende.

### CEO Talk

Im CEO Talk unterhält sich der Vorsitzende der Geschäftsführung von IBM Schweiz, Peter Quadri, vierteljährlich mit einer Persönlichkeit, die in Wirtschaft, Politik oder Wissenschaft mit innovativen Ideen von sich reden macht.

**Oberholzer:** Das ist so. Wir sind heute hinter Gate Gourmet die Nummer zwei auf dem Platz Zürich. Und vor allem haben wir die Branche, die in der Schweiz immerhin über 3000 Menschen beschäftigt, kräftig aufgerüttelt.

**Quadri:** ... was volkswirtschaftlich betrachtet eine der wichtigsten Aufgaben eines Unternehmers ist und für Ihren Innovationsgeist spricht.

**Oberholzer:** Dieses Lob lasse ich mir gerne gefallen.

