

# eLearning JOURNAL AWARD 2025

KATEGORIE:  
LERNPLATTFORM

SCHWERPUNKT:  
FOODSERVICE



SIEGERPROJEKT:  
**Digitale Foodservice Akademie**  
PROJEKTPARTNER:  
**Lekkerland SE**

PROJEKTPARTNER:



Zukunftsfähige Qualifizierung im Foodservice

## Digitale Foodservice Akademie von Lekkerland steigert Qualität und Effizienz

**Im Foodservice-Bereich ist Fachwissen über Hygiene, Kundenservice und Produkthandling unerlässlich, denn diese Faktoren entscheiden maßgeblich über die Kundenzufriedenheit und Qualität im Tagesgeschäft. Gerade an Tankstellen und Kiosken, wo Mitarbeitende in einer schnelllebigen Umgebung arbeiten, wird ein einheitlicher Wissensstandard immer wichtiger. Die Digitale Foodservice Akademie von Lekkerland bietet hier eine innovative Lösung: Sie ermöglicht Mitarbeitenden, flexiblen und praxisnahen Umgang mit allen wichtigen Grundlagen und Vorschriften zu erlernen - vom Hygienemanagement bis hin zum kundenorientierten Verhalten. Mit dieser digitalen Lernplattform geht Lekkerland auf die spezifischen Anforderungen des modernen Foodservice ein und schafft eine Plattform, die nicht nur Standards sichert, sondern auch die kontinuierliche Weiterbildung vereinfacht.**

Im Bereich des Foodservice, in dem Snacks, Heißgetränke wie Kaffee und frische Speisen unterwegs schnell und bequem verfügbar sein sollen, ist es entscheidend, dass das Verkaufspersonal über fundierte Kenntnisse und Fähigkeiten verfügt. Gerade in Tankstellen und Convenience Shops, wo Kund:innen oftmals auf eine schnelle und zuverlässige Bedienung angewiesen sind, wird der Wissensstand der Mitarbeitenden zur Schlüsselkomponente für den Erfolg.

Lekkerland, einer der führenden Anbieter im Convenience-Kanal und Teil der REWE Group, hat eine klare Vision: Kund:innen auch unterwegs mit einem hohen Servicestandard zu begeistern. Angesichts des Fachkräftemangels und der oft hohen Fluktuation in der Branche gerät dieses Ziel jedoch unter Druck. Neue Mitarbeitende müssen schneller eingearbeitet werden, während bestehende Teams auf dem neuesten Stand bleiben müssen, um die gesetzlichen Anforderungen

und die Standards des Unternehmens zu erfüllen. Gleichzeitig sorgen Zeit- und Personalmangel dafür, dass traditionelle Schulungen zunehmend schwerer zu organisieren sind. Die Digitale Foodservice Akademie entstand als innovative Antwort auf diese Anforderungen: ein Online-Schulungstool, das Wissen praxisnah vermittelt und sowohl die Qualifizierung neuer Mitarbeitender als auch die Weiterbildung bestehender Teams unterstützt.

### Lernbedarfe

Der Foodservice-Bereich in Tankstellen und Shops erfordert fundiertes Fachwissen und hohe Kompetenz von den Mitarbeitenden. Neben der schnellen Zubereitung von Speisen und Getränken sind umfassende Kenntnisse in Hygiene, Produkthandling und Kundenservice unerlässlich. Die dynamische Natur dieser Branche verlangt, dass Mitarbeitende nicht nur routinierte Abläufe beherrschen, sondern sich auch flexibel an neue Produkte und Trends anpassen können.

Der Umgang mit Lebensmitteln bringt zudem strenge gesetzliche Anforderungen, insbesondere im Bereich Hygiene und HACCP, mit sich. Mangelnde oder veraltete Kenntnisse können hier zu erheblichen Qualitäts- und Vertrauensverlusten führen. Ziel des Projekts war es daher, eine strukturierte Schulungslösung zu schaffen, die das notwendige Wissen verständlich und praxisnah vermittelt und gezielt auf die Anforderungen des Unterwegskonsums ausgerichtet ist. Mitarbeitende sollten sich nicht nur sicher und kompetent fühlen, sondern auch die hohen Qualitätsstandards mühelos umsetzen können.

Zusätzlich sollte die Plattform Mitarbeitende für kunden- und serviceorientiertes Verhalten sensibilisieren. Hier setzt die Digitale Foodservice Akademie an: Sie unterstützt durch durchgängige, praxisnahe Schulungen in Form von eLearnings und Videos in den Themenbereichen Hygiene, Kundenservice und Produkthandling und ermöglicht es Lekkerland, Qualitäts- und Servicestandards branchenweit zu sichern.

### Projektverlauf

Die Entwicklung der Digitalen Foodservice Akademie begann Mitte 2023 mit einer umfassenden Bedarfsanalyse. Lekkerland setzt dabei auf eine enge Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Fachabteilungen sowie auf das Feedback langjähriger Kund:innen. In ersten Gesprächen wurde deutlich, dass der steigende Bedarf an flexiblen Schulungsmöglichkeiten im Foodservice-Bereich eine Lösung erfordert, die nicht nur den Wissensstand sichert, sondern sich auch nahtlos in den Arbeitsalltag integrieren lässt.

Der erste Schritt bestand darin, die relevanten Lerninhalte zu definieren. Dafür wurden Themen wie Hygienevorschriften, Produkthandling, Kundenservice und der Umgang mit spezifischen Foodservice-Produkten priorisiert. Für jede Lerneinheit wurden entsprechende Formate wie eLearnings, kurze Schulungsvideos und interaktive Quiz-Elemente entwickelt, die den Lernprozess abwechslungsreich und praxisnah gestalten sollten. Um die Motivation der Lernenden zu fördern, wurden auch Lernerfolgstests und automatisierte Zertifikate integriert, die das Erlernte festigen und Erfolge sichtbar machen sollten.

Parallel dazu wählte das Projektteam einen geeigneten LMS-Anbieter, der die technischen Anforderungen erfüllt und zusätzliche Funktionen wie Dokumentenverwaltung, Terminerinnerungen und KPIs anbot. Die Entwicklung der Plattform umfasste mehrere Interaktionen, wobei interne und externe Testgruppen das Tool auf Nutzerfreundlichkeit und Praxistauglichkeit prüften. Anhand des Feedbacks wurden Anpassungen vorgenommen, um sicherzustellen, dass die Lerninhalte leicht verständlich und in einem modernen, intuitiven Design präsentiert werden. Nach einer dreimonatigen Pilotphase wurde die Digitale Foodservice Akademie im Frühjahr 2024 an knapp 400 Fresh + Tasty Bistro-Standorten mit rund 1.000 aktiven Benutzer:innen live geschaltet.

Die Promotion der Digitalen Akademie erfolgte über mehrere Kanäle, um eine breite Zielgruppe zu erreichen. Auf internen Veranstaltungen und der UNITI expo 2024 - einer

### KEYTAKE-AWAYS

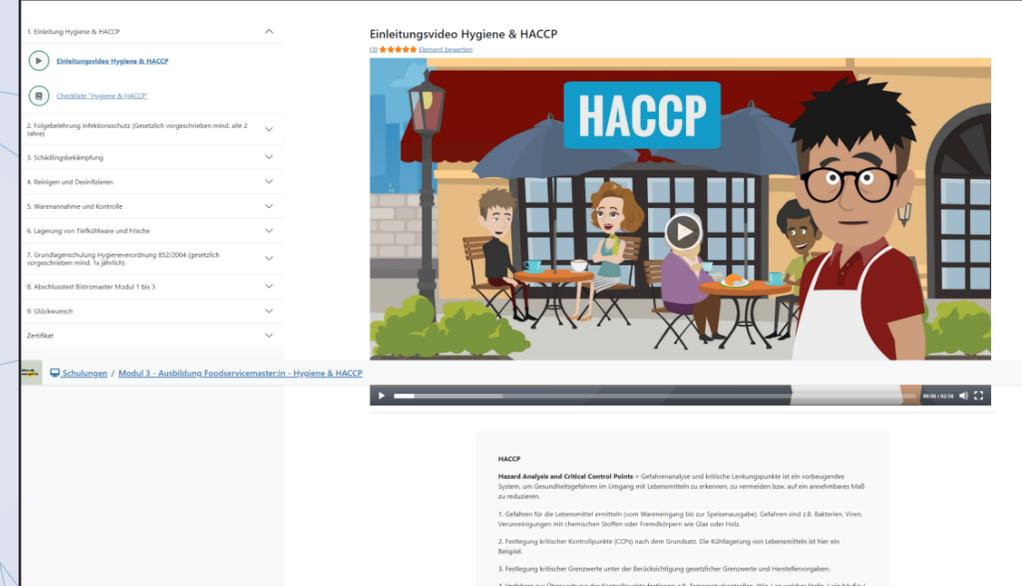
**Ausgangssituation:** Präsenzschulungen waren zeitaufwendig und führten zu inkonsistentem Wissenstand; Fachkräftemangel und Fluktuation erschweren die regelmäßigen und notwendigen Schulungen.

**Projektziel:** Einheitliche Standards, flexible Schulungen und Weiterbildungen zur kontinuierlichen Verbesserung der Service- und Hygienequalität.

**Umsetzung:** Entwicklung einer modularen, digitalen Lernplattform und eines ergänzenden Anwenderhandbuchs mit QR-Codes für den direkten Zugang zu Schulungen.

**Messung:** Verkürzte Einarbeitungszeiten, gesteigerte Produktqualität und messbare Verbesserungen in der Kundenzufriedenheit und Standardkonformität.

## HACCP leicht gemacht: Praxisnahes Lernen für höchste Hygienestandards



Mit verständlichen Erläuterungen und einem interaktiven Ansatz bereitet das HACCP-Modul der Digitalen Foodservice Akademie die Mitarbeitenden optimal auf die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben vor. Dank der flexiblen Lernstruktur lässt sich dieses Wissen einfach in den Arbeitsalltag integrieren und jederzeit auffrischen.

Die Videos & eLearnings sind in einer hervorragenden Ton- und Bildqualität. Inhaltlich wird sehr viel vermittelt. Die Aufteilung der einzelnen Module sind kurz und abwechslungsreich, was wirklich sehr gut ist. Das Dashboard ist gut und übersichtlich aufgebaut und selbsterklärend. Rundum sehr gut gelungen! Daumen hoch!

**Adem Hasanbasoglu**  
Tankstellenleiter KBM Mayen

## BILDUNGS-TECHNOLOGIE

- ☒ Künstliche Intelligenz
- ☒ Videotraining
- ☒ Lernportal/ Lernplattform
- ☒ Learning Management System
- ☒ Mobile Learning
- ☒ Web Based Training (WBT)
- ☒ Online-Trainingsbibliothek

## METHODEN

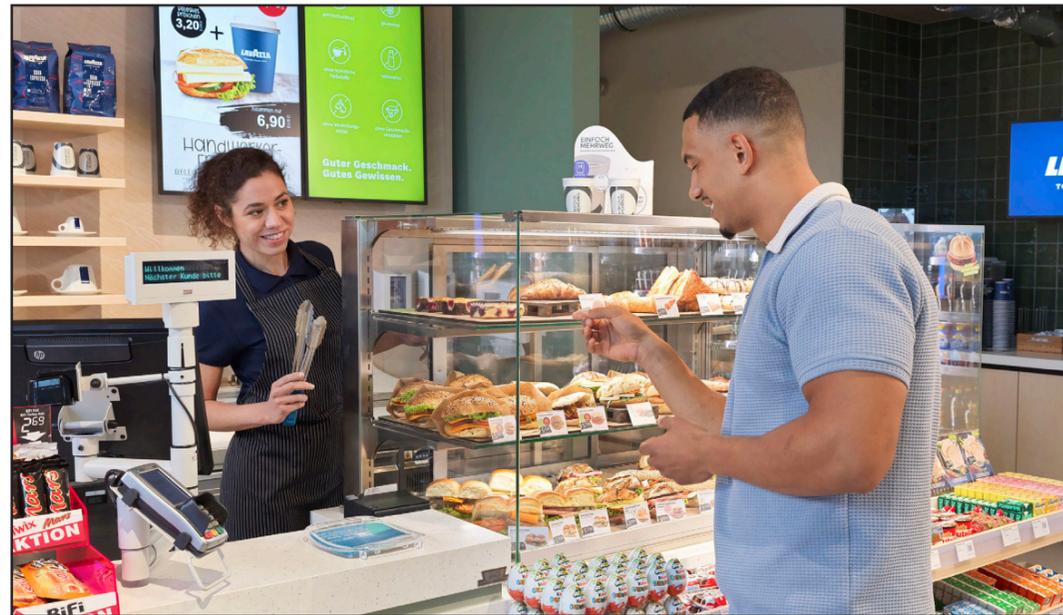
- ☒ Learning Nuggets
- ☒ Selbstbestimmtes Lernen
- ☒ Hybrides Lernen
- ☒ Blended Learning
- ☒ Lernpfade
- ☒ Storytelling
- ☒ Rollenspiel

wichtigen Fachmesse für Tankstellen und Convenience - informierte Lekkerland umfassend über die Plattform und ihre praktischen Anwendungsmöglichkeiten. Externe Kommunikation erfolgte über Fachmagazine wie Tankstellenwelt und Tankstop, Social Media sowie durch das Vertriebsteam, das die Akademie aktiv bei Bestandskund:innen vorstellte. Diese gezielte Kommunikationsstrategie hilft, das Bewusstsein für die Akademie zu steigern und eine breite Nutzerschaft zu gewinnen.

### Projektergebnis

Die Digitale Foodservice Akademie hat sich seit ihrem Start als zentraler Baustein zur Qualifizierung und Motivation der Mitarbeitenden im Foodservice-Bereich etabliert. Dank der flexiblen, webbasierten Struktur kann jederzeit und auf allen Endgeräten gelernt werden. Das Schulungstool hat bereits zu messbaren Erfolgen geführt: An den Standorten mit Fresh + Tasty Konzept, in denen die Akademie intensiv genutzt wird, zeigt sich ein deutlicher Anstieg der Produktqualität und des

## Kundenservice ist das A & O



Im direkten Kundenkontakt zählt neben Produktkenntnis vor allem eine freundliche und professionelle Beratung. Die Digitale Foodservice Akademie unterstützt die Mitarbeitenden in den Shops dabei, diese Fähigkeiten aufzubauen und anzuwenden, um die Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu verbessern.

Kundenservices, was sich unmittelbar auf die Kundenzufriedenheit auswirkt. Ein weiterer Erfolg des Projekts liegt in der Reduzierung von Einarbeitungszeiten neuer Mitarbeitender. Durch die umfassenden Lernmodule konnten neue Teammitglieder schnell und effizient in die Grundlagen des Foodservice eingeführt werden, ohne dass erfahrene Mitarbeitende ihre täglichen Aufgaben unterbrechen mussten. Die automatisierten Lernerfolgstests und die Zertifikate fördern zudem die Motivation des Lernenden, da sie klare Fortschritte dokumentieren und eine kontinuierliche Verbesserung ermöglichen. Auch die Einhaltung der gesetzlichen Hygiene- und HACCP-Standards wurde durch die Akademie deutlich verbessert. Die praxisnahen Module schulen die Mitarbeitenden gezielt in den Bereichen, die für die Lebensmittelsicherheit entscheidend sind, stellen die gesetzlichen Anforderungen an Hygiene- & HACCP Folgebelegungen sicher und reduzieren so das Risiko von Qualitätsmängeln.

Zusätzlich zur Digitalen Foodservice Akademie wurde ein Anwenderhandbuch erstellt, das als praktisches Nachschlagewerk direkt vor Ort im Shop dient. Dieses Handbuch bietet eine strukturierte Übersicht aller Lerninhalte der Akademie und unterstützt die Mitarbeitenden im täglichen Umgang mit den Foodservice-Anforderungen. Jedes Kapitel im Handbuch ist analog zu den Lerneinheiten der Plattform aufgebaut und enthält neben QR-Codes zur Lernplattform klare Anweisungen und praxisbezogene Tipps zu Themen wie Hygienerichtlinien, Kundenservice und Produkthandling.

### Fazit

Die Digitale Foodservice Akademie ist die erste umfassende, vollständig digitale Schulungsplattform im Foodservice-Bereich. Sie ermöglicht es den Mitarbeitenden, ihre Qualifikationen ortsunabhängig, flexibel und praxisnah aufzubauen. Lekkerland hat damit eine zukunftsweisende Lösung geschaffen, die aktuelle Herausforderungen wie Fachkräftemangel und hohe Fluktuation im Bistro- & Shopgeschäft adressiert und gleichzeitig die Qualität und Effizienz im Foodservice nachhaltig steigert.

Durch die gezielte Kombination von Online-Schulungen, praxisnahen Modulen und interaktiven Elementen wird sichergestellt, dass Mitarbeitende im Alltag relevante Kompetenzen aufbauen und langfristig festigen können. Die Akademie leistet nicht nur einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung im Unterwegskonsum, sondern auch zur Einhaltung gesetzlicher Standards und zur kontinuierlichen Verbesserung des Kundenservices. Dabei zeigt das positive Feedback der Nutzenden, dass die Plattform eine wertvolle Unterstützung im Arbeitsalltag bietet und Lernen sowohl effizient als auch motivierend gestaltet. Durch kontinuierliche Weiterentwicklungen und die Integration neuer Lerninhalte wird die Plattform weiter ausgebaut, um den sich wandelnden Anforderungen im Markt gerecht zu werden. Für diese herausragende Leistung erhält Lekkerland den eLearning AWARD 2025 in der Kategorie „Lernplattform“ mit dem Schwerpunkt „Foodservice“. Herzlichen Glückwunsch!

## Lekkerland SE

PROJEKTVERANTWORTLICHE:

**Susanne Witzmann**  
Manager Foodservice Akademie & Training

Lekkerland SE  
Europaallee 57  
50226 Frechen

susanne.witzmann@lekkerland.com  
www.lekkerland.de