

Boulangerie Wellmann, Osnabrück, Allemagne

« C'est la qualité des petits pains qui fait que les clients viennent chez nous », déclare Natalie Kulkens d'un ton péremptoire. Ces 25 dernières années, elle et son mari, Johannes, ont transformé la boulangerie Wellmann d'Osnabrück en une entreprise de pointe qui compte désormais 27 filiales. La raison principale à cette croissance est à coup sûr la qualité des produits. La société MIWE est heureuse de participer à ce succès avec ses fours de cuisson magasin extrêmement modernes.

Car ce sont justement les petits pains qui sont cuits dans les magasins de Wellmann. Comme son grand-père – c'est de lui que vient le nom de Wellmann et la philosophie concernant la qualité et la satisfaction des clients –, l'actuel propriétaire de la boulangerie mise également sur la combinaison de la tradition et de la modernité. Dans les années 30 déjà, la boulangerie était également ouverte le dimanche pour vendre des petits pains frais.

Aujourd'hui, l'ouverture dominicale va de soi et la fraîcheur connaît une définition complètement différente. « Nous cuissons près de 90 % de nos petits pains dans les filiales »,

explique Natalie Kulkens. Alors que son mari est surtout responsable de la production et du développement de nouveaux sites, elle s'occupe de la vente. Maîtresse pâtissière, elle sait de quoi elle parle, surtout qu'elle a aussi travaillé de nombreuses années en tant que vendeuse.

Mais aujourd'hui, le conseil et la vente ne constituent qu'une partie des tâches des collaboratrices et collaborateurs qui travaillent dans les filiales. La préparation de snacks et de petits plats fait tout autant partie du travail que la cuisson de produits dans les fours de cuisson magasin. Chez Wellmann, on utilise des fours ventilés MIWE aero e+ ainsi que des solutions combinées dans les filiales avec une grande offre en snacks, composées du MIWE aero et du four à soles MIWE condo. Dans ce dernier, on cuit surtout des produits gratinés.

Dans l'une des filiales les plus récentes située à Hagen am Teutoburger Wald, il y a même deux MIWE aero e+. Là-bas, la boulangerie Wellmann possédait déjà une filiale située à côté d'une supérette. « Nous voulions surtout développer le café et nous nous sommes décidés pour un nouveau site », explique Natalie Kulkens. À la place des trois tables hautes de l'ancienne filiale, il y a maintenant un grand →



Natalie Kulkens (à gauche) contrôle la qualité des petits pains frais qui sortent tout juste du four de cuisson magasin.



Tout au long de la journée, les deux stations de cuisson cuisent du pain. S'il y a moins de besoin l'après-midi, le pain est cuit dans les plus petits fours.



Un plan de travail suffisamment grand est disponible pour la préparation. La chambre froide est accessible directement depuis l'espace fournil.

espace café dans la boulangerie, dans lequel on se sent vraiment bien. Pour Natalie Külkens, la présence de deux autres boulangeries avec filiales et même avec café dans l'environnement immédiat ne joue aucun rôle : « Nous faisons face consciemment à la concurrence et laissons les clients décider. » Pour beaucoup de clients, cette décision semble très facile à prendre puisque le flux de clientèle ne tarit quasiment pas durant notre visite. Et toujours, des clients cherchent une place dans l'espace café.

La palette proposée va d'une vaste offre pour le petit-déjeuner à différents petits plats chauds et froids en passant par des soupes, le tout complété par des spécialités de cafés et de boissons multiples et variées. « Cependant, nous sommes avant tout boulanger-pâtissier », déclare Natalie Külkens pour expliquer la stratégie avec laquelle elle veut rester sur le marché. Cela se voit au rayon qui présente une grande sélection de différents pains.

La stratégie du boulanger premium avec une large base se voit également dans la cuisson magasin. Les deux fours de cuisson magasin sont placés de manière bien visible derrière la vitrine de présentation de la boulangerie. Depuis l'une des entrées, ils sont directement dans le champ de vision des clients. L'alliance de la tradition et de la modernité est montrée par une ancienne hotte stylisée portant l'inscription Wellmann et se trouvant au-dessus des fours. Elle va tout à fait bien avec le concept du magasin dans lequel l'idée de tradition est communiquée par l'utilisation du bois et de photos anciennes de l'entreprise familiale et l'idée de modernité par les façades brillantes en inox des fours et de la machine à café.

L'intégration de deux MIWE aero e+ dans une seule enveloppe constitue une solution extrêmement pratique et intéressante du point de vue de l'aménagement. L'enveloppe est recouverte d'un carrelage rétro. Sur le côté, une porte est prévue pour accéder à l'arrière des fours. Mais il est possible également de sortir à tout moment les fours de cuisson magasin par l'avant. C'est très propre et très pratique du point de vue de l'évacuation de chaleur des fours. La toute dernière génération de MIWE aero a en outre obtenu le label d'efficacité énergétique également parce que les fours sont bien isolés et n'évacuent que peu de chaleur.

Les petits pains blancs sont livrés réfrigérés aux filiales. « Pour cela par exemple, nous disposons d'une solution combinée composée du refroidissement avec congélation située derrière », déclare Natalie Külkens pour expliquer la technique nécessaire. Pendant que les petits pains blancs attendent devant de passer dans le four de cuisson magasin, les pâtons de croissants et de baguettes mi-cuits sont stockés derrière, dans le congélateur. Les filiales sont approvisionnées et la chambre froide alimentée en produits trois fois par jour.

Pour la fermentation finale avant la cuisson, une étuve avec hygrométrie se trouve sous chaque MIWE aero e+. La première étuve avec hygrométrie contient 16 plaques ou supports de 60 x 40 cm. La seconde peut recevoir huit plaques/supports. « Nous voulons mettre en avant l'aspect fraîcheur », explique Natalie Külkens. C'est pourquoi un plan de travail est placé entre la façade du four et la zone de la vitrine de présentation : les clients peuvent ainsi voir ce qui est préparé. La porte de l'aero e+ peut être livrée avec butée à gauche ou à droite en fonction des

spécifications dues à la construction et des processus de l'entreprise.

Toutes les vendeuses s'occupent de la cuisson. « D'autant plus que la commande du four est très claire et facile », indique Madame Külkens. Son choix s'est porté sur une commande à touches préprogrammées FP 12. Les programmes de cuisson les plus importants peuvent être directement démarrés par le biais de douze pictogrammes. Il est possible d'enregistrer 100 programmes de cuisson en tout. Natalie Külkens : « Nous transférons les programmes par clé USB et les adaptons si nécessaire au four. C'est tout ! »

Il suffit ensuite que la collaboratrice appuie sur un bouton à l'avant du four et le programme de cuisson peut démarrer. Le programme peut être divisé en plusieurs étapes de cuisson (cinq maximum). La buée est amenée la plupart du temps lors de la première phase. La quantité d'eau peut être choisie librement, ce qui permet d'obtenir un résultat optimal, également en cas de fluctuations de pression. Pour générer une buée puissante, un appareil à buée en cascade est intégré dans la chambre de cuisson. Pour le nettoyage et l'entretien, il peut être retiré de la chambre de cuisson tout simplement par l'avant.

Le ventilateur s'immobilise durant l'amenée de buée. Dans les phases suivantes de cuisson, c'est surtout la température qui est pilotée en fonction du produit. À cela s'ajoute la vitesse de ventilation avec laquelle il est également possible d'influencer le résultat de cuisson. Si le four n'est pas utilisé, il peut être abaissé à une température prescrite au moyen de la fonction Mode MIWE Eco, mais il se remet rapidement en service quand cela est nécessaire.



La commande des fours est facile à comprendre et donc simple à utiliser.

Pour utiliser les fours de manière flexible et pouvoir si nécessaire cuire de plus petites quantités, l'un des MIWE aero e+ est conçu comme four à 2 chambres. Il s'agit donc de deux chambres ventilées disposées l'une sur l'autre, qui peuvent également être commandées individuellement. « Nous utilisons ces fours justement l'après-midi ou quand les lots sont plus petits et laissons le grand four éteint », explique l'une des vendeuses.

« Mais nous laissons toujours la lumière allumée afin que les clients pensent que la cuisson va bientôt repartir », complète-t-elle en pensant à l'aspect fraîcheur. Surtout qu'en effet, du pain est cuit jusqu'à peu avant la fermeture. « Il faut toujours qu'il y ait des petits pains blancs frais », ajoute encore Natalie Külkens.

Mais Wellmann propose aussi des produits que l'on ne cuit habituellement pas dans les magasins. « Les muffins par exemple. À cause de l'odeur », sourit Madame Külkens. On pourrait faire cuire les muffins de manière plus rationnelle dans un four de production et la qualité du produit ne changerait probablement pas tellement par rapport à un muffin tout frais. Mais quand on a senti la bonne odeur de muffins dans le magasin Wellmann, la stratégie devient claire. Et les délicieux muffins ont un goût vraiment exceptionnel !

Cette stratégie semble porter ses fruits. Il faut encore expliquer la question de l'hygiène dans les fours et autour de ceux-ci, du point de vue du secteur boulanger. Il s'agit surtout des miettes et restes de gâteaux qui sont par exemple collectés dans un collecteur de miettes sous la porte du four. L'écoulement d'eau dans la chambre de cuisson →



Outre les petits pains blancs, une grande palette de petits pains spéciaux est également proposée.



L'extérieur de la filiale Wellmann est moderne et donne envie d'entrer.



La vitrine et le rayon à pains montrent ce que les boulangers produisent comme délicieuses spécialités dans l'atelier de boulangerie et derrière la vitrine.

est en outre assez grand pour éviter d'être bouché par des miettes.

MIWE propose le système d'auto-nettoyage cleaning control pour les fours de cuisson magasin aéro. « Même le nettoyage est très facile », explique l'une des vendeuses. Car les concepteurs MIWE ont pensé à tout. Les supports de plaque peuvent par exemple être retirés en un tour de main aussi bien de l'étuve avec hygrométrie que de la chambre

de cuisson. En outre, l'étuve avec hygrométrie se passe complètement de joints en silicone risquant de moisir. Natalie Külkens : « La cuisson en magasin doit faire envie aux clients. Avec les fours parfaits, ça marche ! »

Karl Wellmann GmbH en bref :

Karl Wellmann GmbH
Directeur gérant : Johannes Külkens
49076 Osnabrück

Magasins spécialisés :	27
------------------------	----

Personnel :

Production :	45, dont 7 apprentis
Vente :	195, dont 18 apprentis
Expédition/logistique :	8
Gestion :	5

Exemples de prix :

Petit pain blanc	0,29 euros
Pain bis 750 g	2,80 euros
Pains spéciaux 750 g	3,20 – 3,50 euros
Petits pains aux céréales	0,45 – 0,50 euros