

Vertrauen schafft Kundenbindung

Wer viel Hintergrundwissen zum Produkt erhält und Betriebsleiter sowie Mitarbeiter persönlich kennen gelernt hat, gewinnt Vertrauen und ist eher bereit, das Produkt zu bestellen. Im Rahmen von Betriebsbesichtigungen, Tagen der offenen Tür, Hausmessen und Hoffesten können potentielle Kunden über Produktionsweise, Herkunft der Rohstoffe, Qualitätsrichtlinien und Philosophie des Betriebes informiert werden.

Messen und Märkte bieten Möglichkeiten zur Präsentation

Messen bilden eine Plattform zur Präsentation des Angebotes, zur Einführung neuer Produkte und zur Vorstellung des Betriebes und seiner Leistungen. Neben der Akquisition neuer Kunden ist die Kundenpflege wichtigstes Ziel. Eine gute Vor- und Nachbereitung der Messebeteiligung ist Voraussetzung für den Erfolg.

Die folgenden Internetportale geben Auskunft über Messen für Großverbraucher, Veranstaltungen und Werbemöglichkeiten.

www.sachsen-geniessen.de
www.agrar-marketing-sachsen.de
www.direktvermarktung-sachsen.de
www.landwirtschaft.sachsen.de/lfl

Unter dem Motto „SACHSEN GENIESSEN“ unterstützt das Sächsische Staatsministerium für Umwelt und Landwirtschaft die Sächsische Ernährungswirtschaft bei der Erschließung und Sicherung von Absatzmärkten. Dazu zählen auch Fachmessen und Verkaufsförderungsaktionen die sich an Gastronomie und Gemeinschaftsverpflegung wenden. Nähere Informationen unter www.sachsen-geniessen.de



Impressum

Herausgeber:
Sächsische Landesanstalt für Landwirtschaft
August-Böckstiegel-Str. 1, 01326 Dresden

Internet:
WWW.LANDWIRTSCHAFT.SACHSEN.DE/LFL

Redaktion:
Sächsische Landesanstalt für Landwirtschaft
Fachbereich Markt, Kontrolle, Förderung
Anne-Christin Matthies-Umhau
Telefon: 0351/4771-119
Telefax: 0351/4771-144
anne-christin.matthies@fb7.lfl.smul.sachsen.de
(kein Zugang für elektronisch signierte sowie für verschlüsselte elektronische Dokumente)

Redaktionsschluss:
September 2005

Foto:
Sächsisches Staatsministerium für Umwelt und Landwirtschaft

Auflagenhöhe:
4.000 Exemplare

Gestaltung und Druck:
Saxoprint GmbH
Enderstraße 94, 01277 Dresden

Bestelladresse:
siehe Redaktion

Verteilerhinweis
Diese Informationsschrift wird von der Sächsischen Staatsregierung im Rahmen ihrer verfassungsmäßigen Verpflichtung zur Information der Öffentlichkeit herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von deren Kandidaten oder Helfern im Zeitraum von sechs Monaten vor einer Wahl zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für alle Wahlen. Erlaubt ist jedoch den Parteien, diese Informationsschrift zur Unterrichtung ihrer Mitglieder zu verwenden.



Das Lebensministerium



Vermarktung an Großküchen

Empfehlungen für Erzeuger und
Verarbeiter von Lebensmitteln

Freistaat  Sachsen

Sächsische Landesanstalt für Landwirtschaft

Vermarktung an Großküchen – Empfehlungen für Erzeuger und Verarbeiter von Lebensmitteln

Mehr als ein Drittel der Lebensmittelproduktion wird in der Außer-Haus-Verpflegung verwendet. Lebensmittel aus der Region genießen bei den Verbrauchern das größte Vertrauen. In einem Projekt der Sächsischen Landesanstalt für Landwirtschaft wurde nachgewiesen, dass auch Großverbraucher immer mehr auf die Herkunft der Lebensmittel achten.

Das Absatzpotential für regionale Produkte in Gastronomie und Gemeinschaftsverpflegung ist groß: In Sachsen gibt es mehr als 9.500 gastronomische Betriebe, über 2.600 Kindertageseinrichtungen, rund 1.800 Schulen, fast 500 stationäre Pflegeeinrichtungen, etwa 90 Krankenhäuser und zahlreiche Betriebe, die ihre Mitarbeiter in einer eigenen Kantine versorgen.

Das Angebot muss zu den Kunden passen

Küchenleiter verfolgen unterschiedliche „Strategien“ bei Einkauf, Speiseplanung und Lagerhaltung und müssen oft besondere Anforderungen der zu verpflegenden Personen (Kinder, Schüler, Senioren, Kranke) berücksichtigen. Die Zielgruppe sollte deshalb genau definiert und bei der Angebotsgestaltung und Werbung beachtet werden.

Ein guter Verteiler erleichtert die Akquisition

Voraussetzung für gezielte Akquisition von Neukunden ist ein guter Verteiler entsprechend dem angestrebten Lieferradius. Adressen von Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen (z.B. Kindertagesstätten, Schulen, Seniorenheime,

Pflege- und Kureinrichtungen, Krankenhäuser, Betriebskantinen) und Gaststätten sind über das Telefonbuch, die Landratsämter und Kommunalverwaltungen, die Kreisstellen der Wohlfahrtsverbände oder die Industrie- und Handelskammern erhältlich.

Qualitätsnachweise schaffen Vertrauen und fördern den Absatz. Produkte, die mit diesem Zeichen versehen sind, garantieren dem Kunden hohe Qualität und die Herstellung in Sachsen. Informationen über die Vergabekriterien erhalten Sie unter www.agrar-marketing-sachsen.de



Gezielte Werbung sichert den Erfolg

Angebots- und Sortimentslisten sollten vorliegen und Angaben über Gebindegrößen, Lieferservice und besondere Serviceleistungen enthalten.

Wenn nicht über den eigenen Lieferservice beliefert wird, sollten bei Werbemaßnahmen immer die regionalen Händler bzw. Großhändler genannt werden, bei denen die Produkte gelistet sind.

Viele Küchenleiter berücksichtigen bei der Speiseplanung die wöchentlichen, monatlichen oder saisonalen Sonderangebote ihrer Lieferanten. Diese müssen diese so rechtzeitig vorliegen, dass sie auch für längerfristige Speisepläne (z.B. in der Schulverpflegung) nutzbar sind.

Neue Geschäftsbeziehungen setzen Gespräche voraus

Anbieter sollten telefonisch mit potentiellen Kunden Kontakt aufnehmen und einen Gesprächstermin vereinbaren. Dieser sollte nicht nur genutzt

werden, um das Angebot vorzustellen, sondern auch um die individuellen Anforderungen des Betriebes und der Tischgäste kennen zu lernen. Eine gute und regelmäßige Kundenbetreuung stärkt das Vertrauen in den Lieferanten und seine Produkte.

Regionale Lieferstrukturen bieten Vorteile

Der Zeitaufwand für Bestellung, Warenannahme und -kontrolle und die Bearbeitung der Rechnungen ist hoch. Um Kosten zu sparen, bemühen sich alle Küchenleiter, die Zahl der Lieferanten so gering wie möglich zu halten. Viele ziehen es vor, neue Produkte über „alte“ Lieferanten zu beziehen. Deshalb sollte die Möglichkeit der Zusammenarbeit mit regionalen Händlern geprüft werden.

Zuverlässigkeit und Service sind entscheidend

Ganztägige telefonische Erreichbarkeit, einfache Bestellabwicklung (per Fax, Telefon oder E-mail), pünktliche und zuverlässige Belieferung und professionelle Abrechnung (nach Wunsch sofort, wöchentlich oder monatlich) sind Grundvoraussetzungen, um Großküchen dauerhaft als Kunden zu gewinnen. Ein besonderer Service kann in der Berücksichtigung von Sonderwünschen und in kurzfristiger Belieferung bestehen.

Sächsische Landwirte, die ihre Produkte selbst erzeugen, selbst verarbeiten und selbst vermarkten, können das mit diesem Zeichen für ihre Kunden sichtbar machen. Voraussetzung ist die Teilnahme an zusätzlichen, neutralen Qualitätskontrollen. Nähere Informationen unter www.direktvermarktung-sachsen.de

