

Zufriedene Kunden = zufriedene Küche
Das Geheimnis guter Kommunikation
Der Erfolg konsequenter Entwicklung

VIELFALT IST
UNSERE **STÄRKE**

IK Landwirtschaftskammer
Niederösterreich



Andreas Maurer
Küchenleiter



DI Elfriede Schaffer
Abteilungsleiterin

Entwicklung Betriebsrestaurant „Zum LandWirt“



2010

Erreichte Kessel:
1 von 5

Gesamt: 13,07

Qualität: 17,16
Marketing: 10,17
Mitarbeiter: 14,08
Wirtschaftlichkeit: 10,87
(jew. max. 20)

**Welche Schritte
setzten wir?**

2017/18/19

Erreichte Kessel:
3 von 5

Gesamt: 18,2

Qualität: 19,11
Marketing: 16,52
Mitarbeiter: 19,08
Wirtschaftlichkeit: 18,06
(jew. max. 20)



2027

**Wie geht es
weiter?**

Entwicklung am Beispiel „Zum LandWirt“

1. Kesselanalyse
2. Entwicklungskonzept – freigegeben durch Präsidium
3. Neukalkulationen
4. Einführung eines Kennzahlensystems und jährliches Controlling
5. Umstellung des Einkaufs auf regionale Lieferanten
6. Regelmäßige Weiterbildungen der Kantinen-Mitarbeiter
7. Differenzierte Aufgabenbeschreibung für alle Kantinen-Mitarbeiter
8. Name und Branding Betriebsrestaurant Zum LandWirt
9. Homepage und wöchentlicher Newsletter
10. Zertifizierung Gut zu wissen und Umweltzeichen

Uns ist es wichtig, bei der Entwicklung Hilfestellungen zu geben.

Es braucht Organisationsentwicklung, um „regional“ oder „nachhaltig“ zu werden

Umstellung der Beschaffung alleine reicht nicht, sondern systematische Organisationsentwicklung betreiben

1. Entscheidung über das grundsätzliche Interesse an der Entwicklung zu nachhaltiger bzw. regionale Küche
2. Erhebung der Ausgangssituation in der Großküche
3. Erarbeiten einer gemeinsamen Entwicklungsvision
4. Festlegen der jeweiligen Entwicklungsfelder
5. Erarbeitung des Maßnahmenplans (inkl. messbare Zielen, Zeitplan, Budget- und Personalplan, Kommunikationsplan)
6. Entscheidung über den konkreten Entwicklungsplan

... und dann TUN

Organisationsentwicklung braucht Kommunikation auf allen Ebenen

Einige Kommunikationstools

- Kommunikation mit dem Finanzverantwortlichen:
 - Unser Kennzahlensystem
- Kommunikation mit den Lieferanten
 - Umstellung des Einkaufs auf regionale Lieferanten
- Kommunikation innerhalb des Teams
 - Regelmäßige Weiterbildungen, differenzierte Aufgabenbeschreibung
- Kommunikation mit den Kunden
 - Name und Branding, Homepage und wöchentlicher Newsletter, Zertifizierungen Umweltzeichen und Gut zu wissen

Herkunftsauslobung



Kennzeichnung von Fleisch und
Eiern **aus Österreich**



Kennzeichnung von Fleisch und
Eiern **aus anderen Ländern**



UNSER ESSEN: WO'S HERKOMMT!



GUT ZU WISSEN!

Immer mehr Menschen legen Wert auf bewusste Ernährung. Wenn Sie im Lebensmittelhandel gezielt nach Qualität suchen, so weist Ihnen das AMA-Gütesiegel den Weg. Woher das Fleisch kommt oder aus welchem Land bzw. welcher Haltungsform die Eier stammen, können Sie auf der Verpackung lesen. In der Außer-Haus-Verpflegung – wie zum Beispiel in Kindergärten, Schulen, Mensen, Betriebskantinen, Krankenhäusern, Pflegeheimen und Kasernen – ist die Herkunft oft nicht nachvollziehbar, da (noch) keine Kennzeichnungspflicht besteht. Über 86 % der Befragten einer ORF-Abstimmung wollen wissen, aus welchem Land die Lebensmittel auf ihrem Teller kommen. Transparenz und Klarheit schaffen Vertrauen. Wir wollen mit „Gut zu wissen“ den Konsumentinnen und Konsumenten die Wahlfreiheit (“informed choice”) geben und damit Sicherheit schaffen.

Warum „Gut zu wissen“?

Unsere bäuerlichen Familienbetriebe gewinnen:

weil wir neue Marktchancen schaffen, die Wertschöpfung erhöhen, neue Perspektiven für die bäuerlichen Familienbetriebe eröffnen

Die Konsumenten gewinnen:

weil sie wissen, woher die Rohstoffe stammen

Die Großküchen gewinnen:

weil sie sich klar am Markt positionieren und ihr Image stärken

Österreich gewinnt:

weil sich die Nachfrage nach regionalen Lebensmitteln erhöht und dadurch Wertschöpfung, Arbeitsplätze, Frische und Qualität der Lebensmittel und Identität gefördert wird und die natürlichen Ressourcen durch kurze Transportwege geschont werden



Ansprechpartner:

Helga Kraushofer: helga.kraushofer@lk-noe.at

Wiener Straße 64, 3100 St.Pölten

Tel.: 050 259 26507 oder 0664 6025926507

Fragen an die WS-Teilnehmer

- Welche Erfahrungen haben Sie betreffend der Entwicklungsschritte in Ihrer Küche?
- Welche Analyse und Kommunikationstools verwenden Sie?
- Hätten Sie Interesse an der Ausarbeitung eines „Leitfadens“ zur Entwicklung von Großküchen hin zu regionalen oder nachhaltigen Großküchen?
- Haben Sie Interesse an Zertifizierungen wie zB Gut zu wissen?