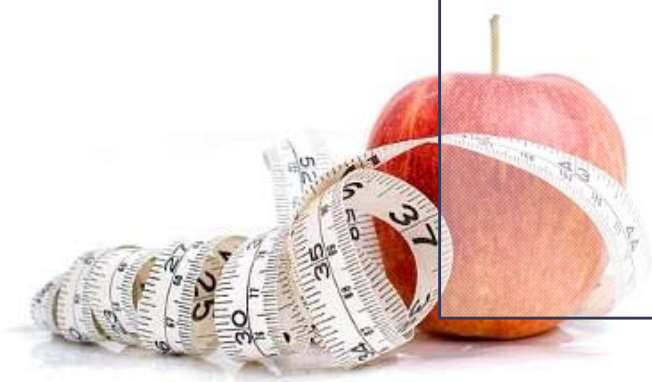


▲ **Auswertung der Online-Umfrage**

**„Erwartungen an den Verbraucherservice
der Ernährungsindustrie“**



Bonn, Januar 2017



BVE/AFC-Studie: „Erwartungen an den Verbraucherservice der Ernährungsindustrie“



BVE – Bundesvereinigung der deutschen Ernährungsindustrie e.V.

Claire-Waldoff-Str. 7

10117 Berlin

Tel.: 030/200786-0

bve@bve-online.de

www.bve-online.de

Ansprechpartnerin:

Stefanie Sabet, Referentin Wirtschaftspolitik, Außenwirtschaft

AFC Risk & Crisis Consult GmbH

Dottendorfer Straße 82

53129 Bonn

Tel.: 0228-98579-0

info@afc-rcc.de

www.afc-rcc.de

Ansprechpartner:

Dr. Michael Lendle, Geschäftsführer



Zielsetzung

Untersuchung des Verbraucherservices in der Ernährungsindustrie

- Anzahl und Aufwand eingehender Verbraucheranfragen
- Umgang mit den Anfragen und deren Bearbeitung
- Angebotene und eingesetzte Kommunikationskanäle
- Themen und Inhalte der Verbraucheranfragen
- Aktuelle und zukünftige Entwicklungen

Zielgruppe

- Unternehmen der Ernährungsindustrie
- Entscheidungsträger Qualitätsmanagement / Kundenservice

Methodik

- Online-Befragung der Top-1.500 Unternehmen
- 238 Teilnehmer

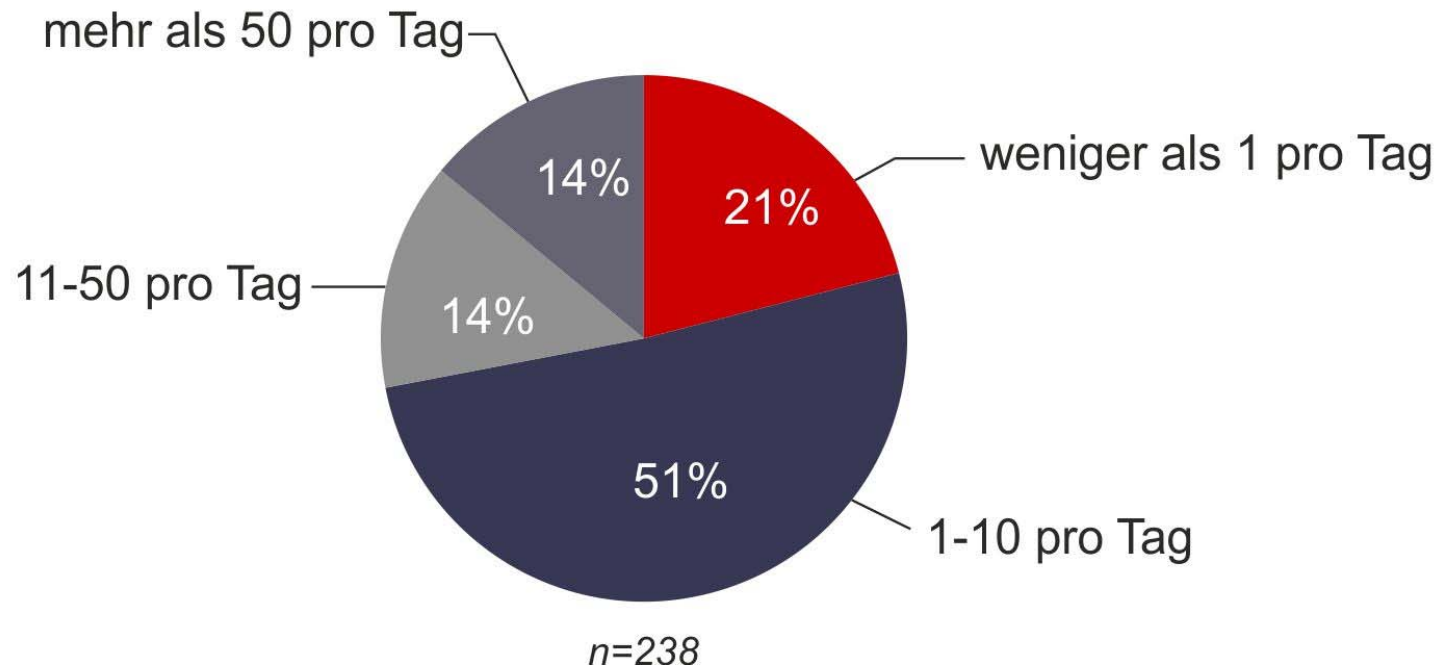
Zeitraum

- Oktober 2016 – Januar 2017



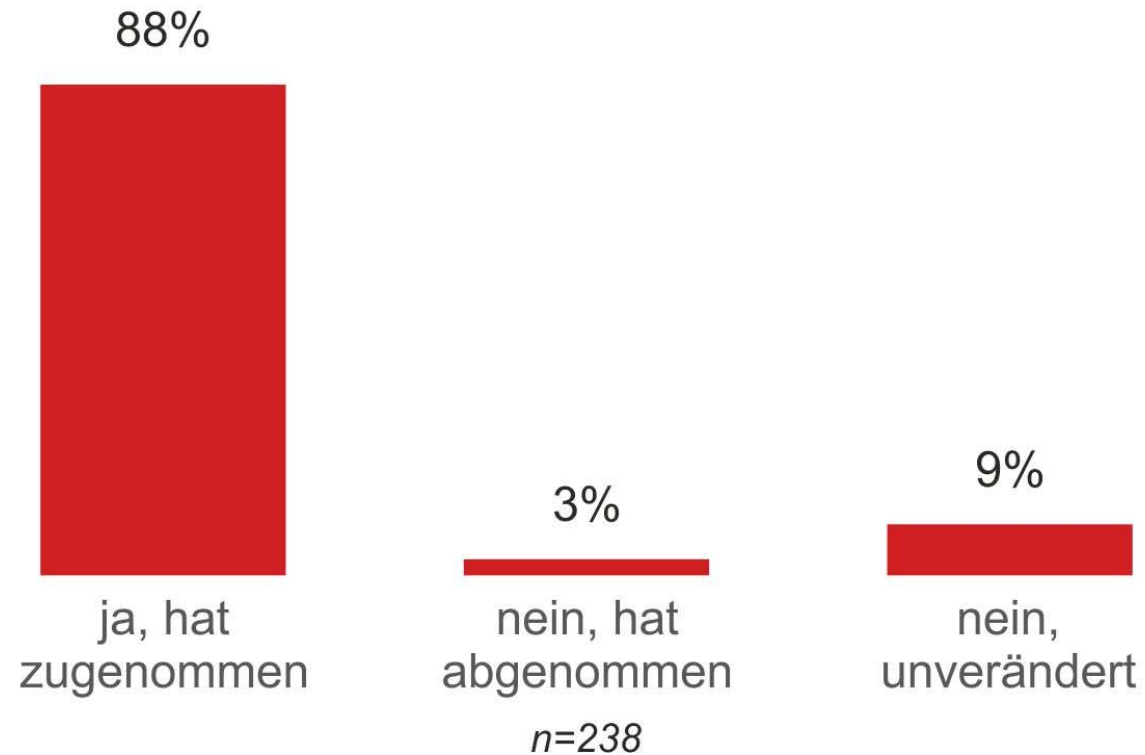
Die Hälfte der befragten Unternehmen hat zwischen einer und zehn Verbraucheranfragen pro Tag

Wie viele Verbraucherkontakte haben Sie pro Tag?



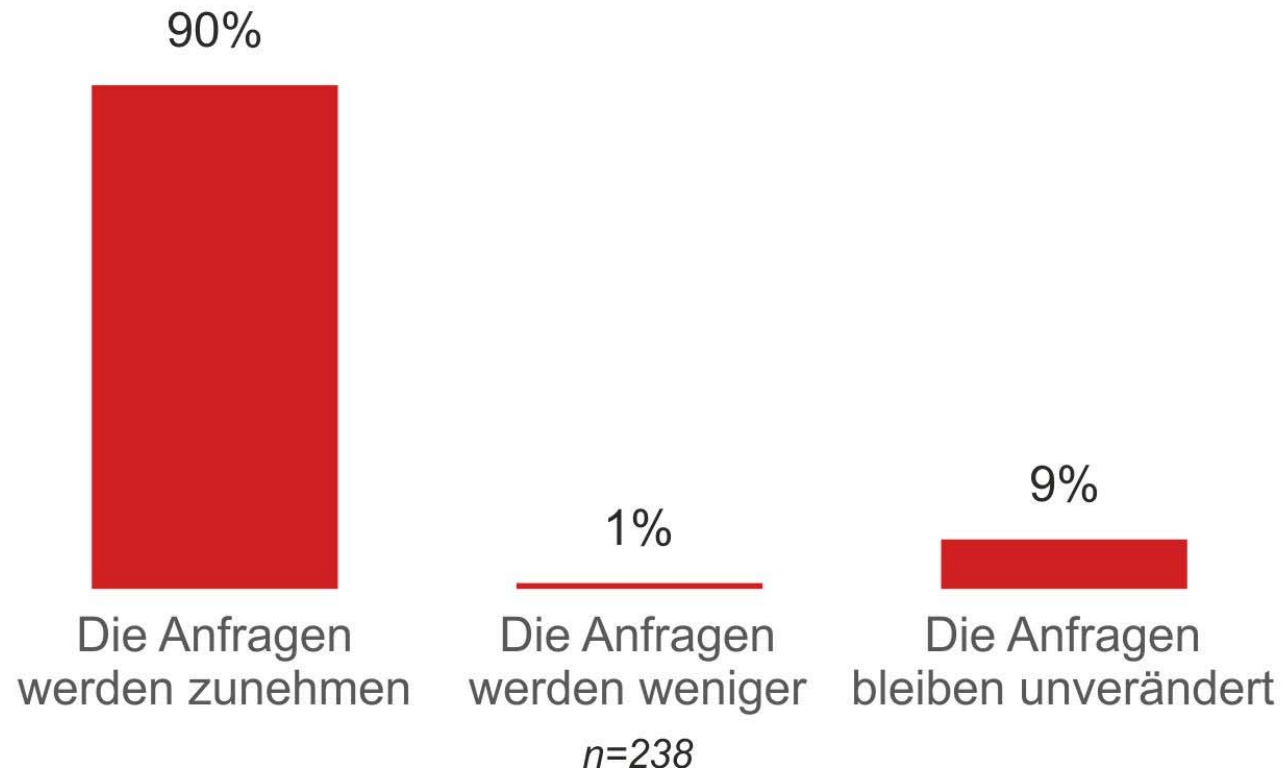
Bei der deutlichen Mehrheit der Unternehmen ist die Betreuung von Verbraucheranfragen intensiver geworden

Sind Sie der Meinung, dass der Aufwand zur Bearbeitung von Verbraucheranfragen in den letzten drei Jahren zugenommen hat?



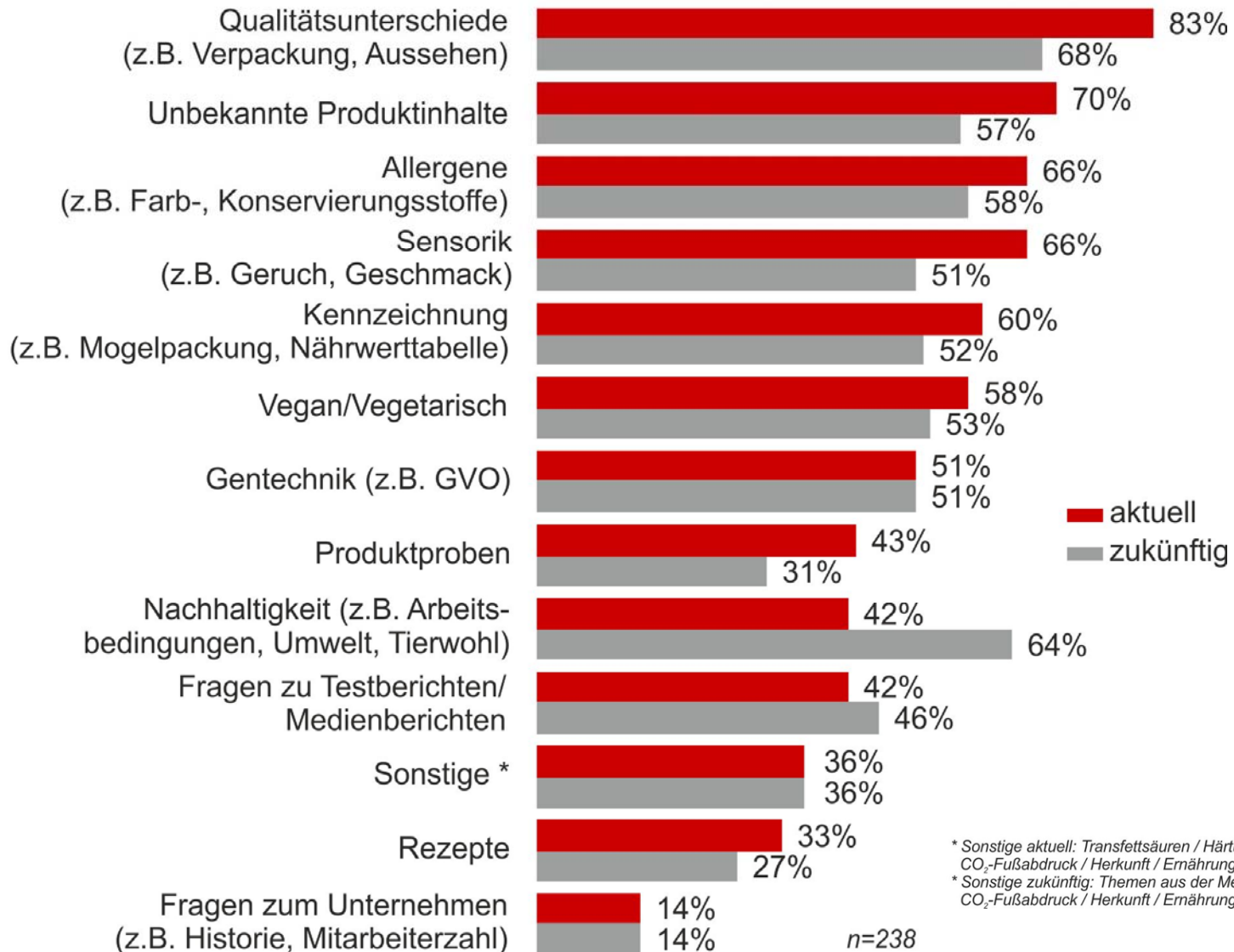
Auch künftig rechnet die Mehrheit der Unternehmen mit der Zunahme an Verbrauchieranfragen

Wie wird sich die Anzahl der Verbrauchieranfragen in den nächsten Jahren entwickeln?



Die meisten Verbraucheranfragen drehen sich aktuell und künftig um Qualitätsunterschiede

Welche Themen werden von Verbrauchern aktuell und zukünftig angefragt?



* Sonstige aktuell: Transfettsäuren / Härting / Produktherstellung / Bezugsquellen im Handel / Verfügbarkeit / CO₂-Fußabdruck / Herkunft / Ernährungs- und Gesundheitsfragen / Zubereitung und Lagerung

* Sonstige zukünftig: Themen aus der Medienberichterstattung und Produkttests / Transfettsäuren / Härting / CO₂-Fußabdruck / Herkunft / Ernährungs- und Gesundheitsfragen

In den meisten Unternehmen ist die Qualitätsabteilung für Verbraucheranfragen verantwortlich

Wer ist bei Ihnen für die Bearbeitung von Verbraucheranfragen verantwortlich?

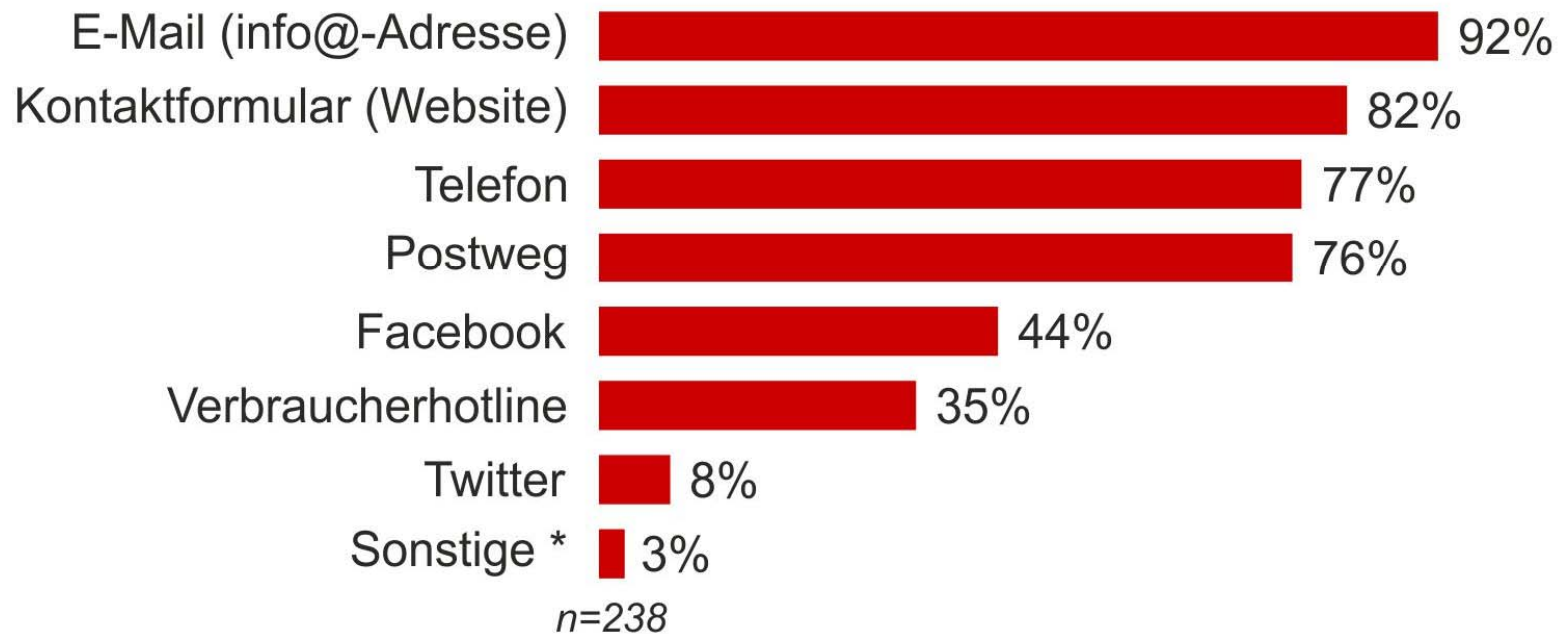


* Lebensmittelrecht / Einkauf, uvm. / Kundenservice ist separate Abteilung in der QS



Nahezu alle Unternehmen bieten die Kontaktaufnahme für Verbraucher auf elektronischem Wege an

Welche Kanäle (Medien) bieten Sie Verbrauchern für Verbraucheranfragen an?

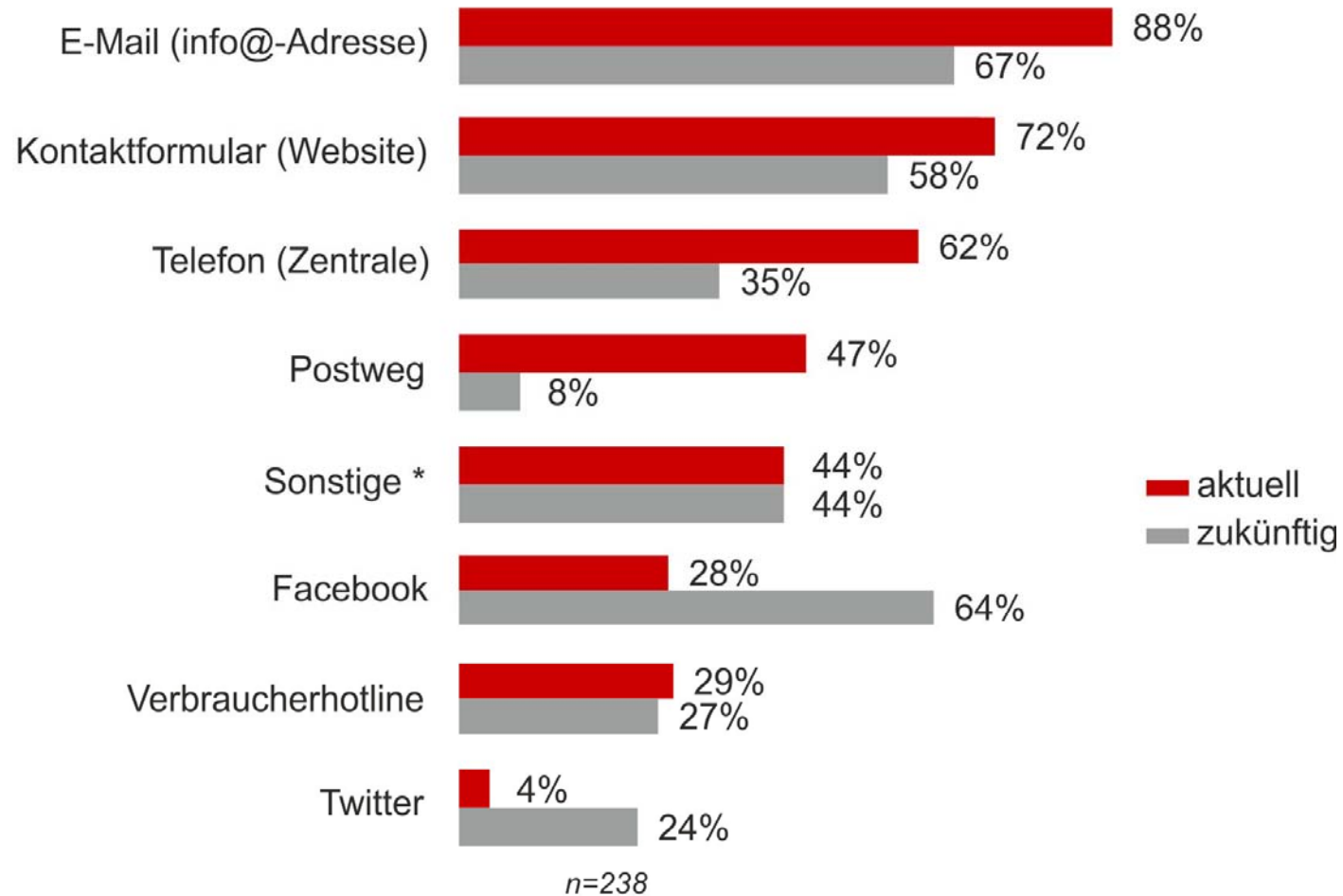


* über den Kunden / Fax / YouTube / Messen / Aussendienstmitarbeiter



Die Kontaktaufnahme der Verbraucher erfolgt aktuell bevorzugt über E-Mail und künftig vermehrt über Social Media

Welche Kanäle (Medien) werden von Verbrauchern aktuell und zukünftig vornehmlich genutzt?

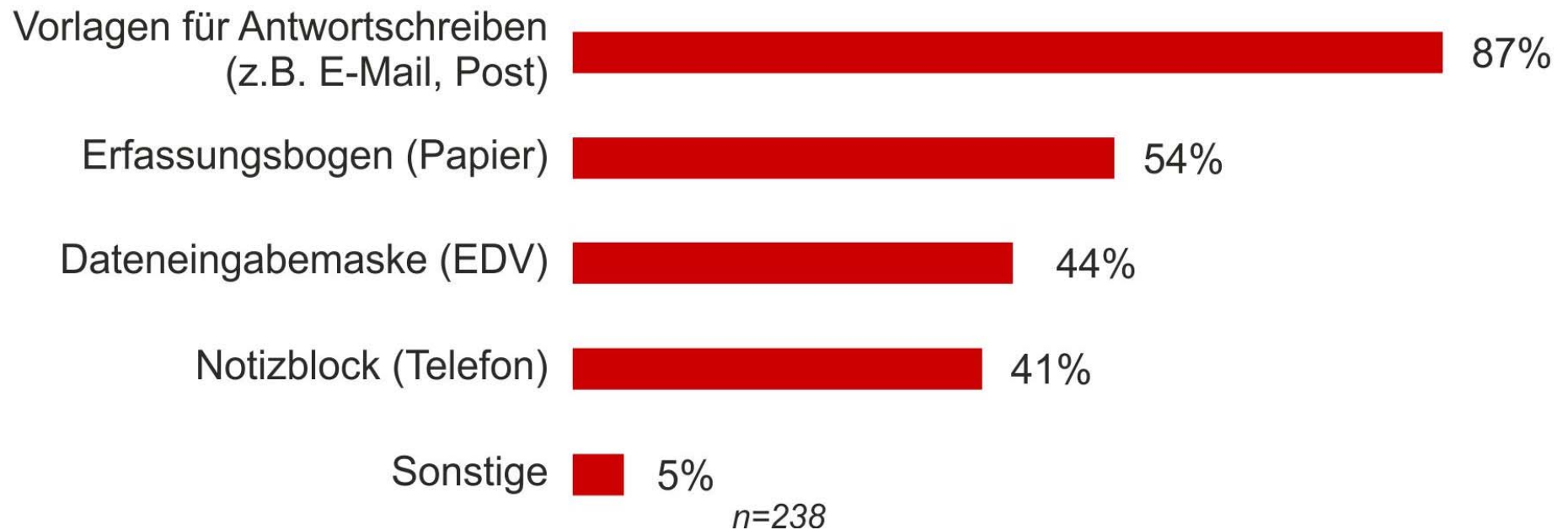


* Sonstige aktuell: über Kunden / Kundenservicecenter

* Sonstige zukünftig: über Kunden / Kundenservicecenter / neue Medien generell (weitere soziale Netzwerke, Chats)

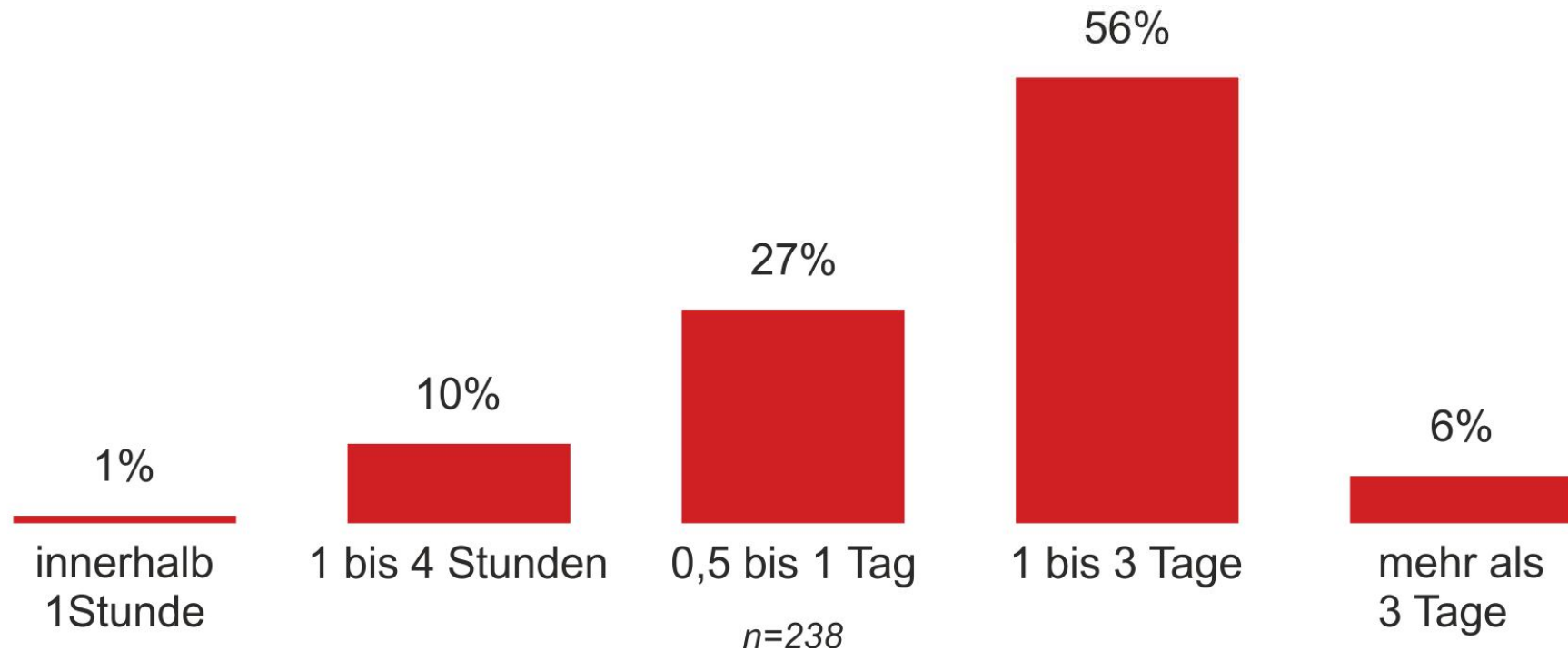


Über welche standardisierten Instrumente und Hilfsmittel verfügen Sie bei der Annahme bzw. Bearbeitung von Verbraucheranfragen?



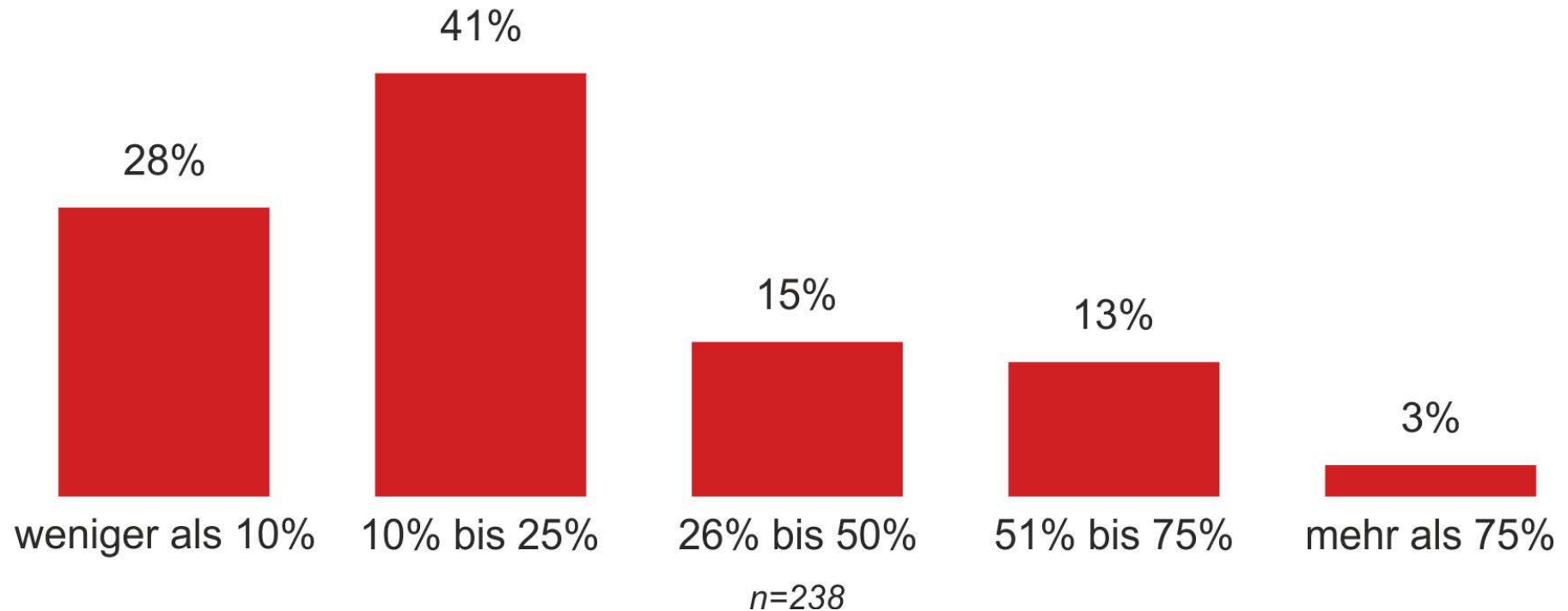
Eine zügige Bearbeitung von Verbraucheranfragen liegt im Interesse der meisten Unternehmen

Wie schnell bearbeiten Sie in der Regel Verbraucheranfragen?



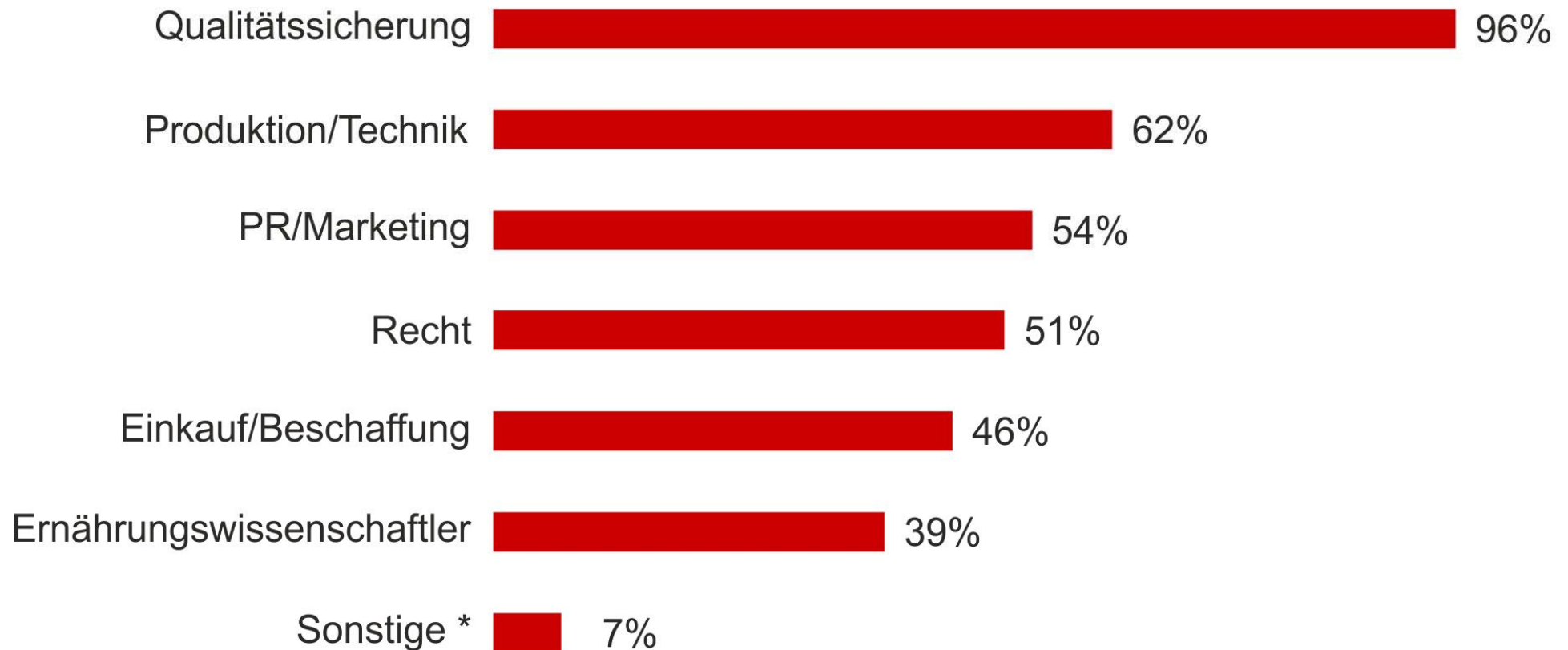
Für die Bearbeitung von Verbraucheranfragen ziehen die Unternehmen häufig Experten hinzu

Wie viele Anfragen bedürfen der Unterstützung von Experten (mit spezifischem Fachwissen)?



Für die fachliche Betreuung von Verbraucheranfragen ist vor allem die Qualitätssicherung gefragt

Welche Experten binden Sie bei Verbraucheranfragen ein?



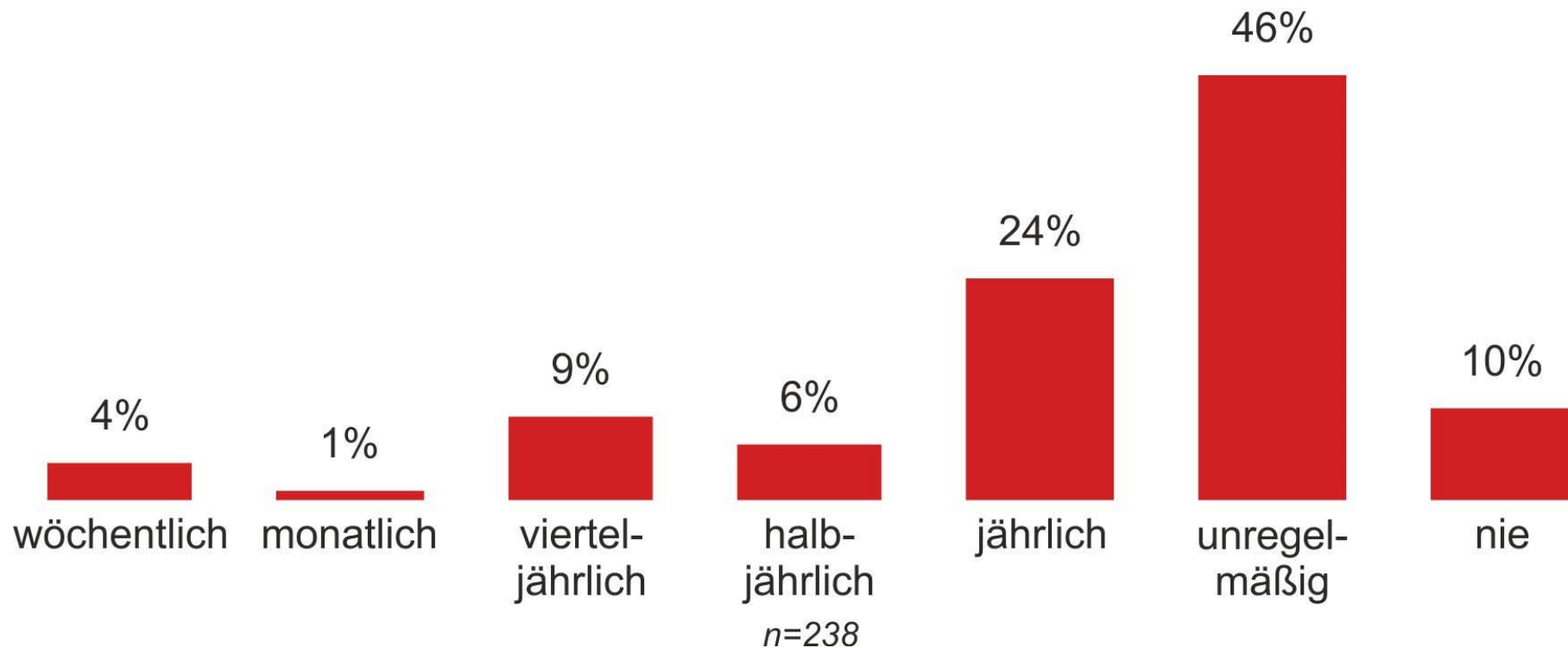
n=238

* Nachhaltigkeitsmanagement / Energie- u. Umweltmanagement / Produktentwicklung / externe Analyseinstitute



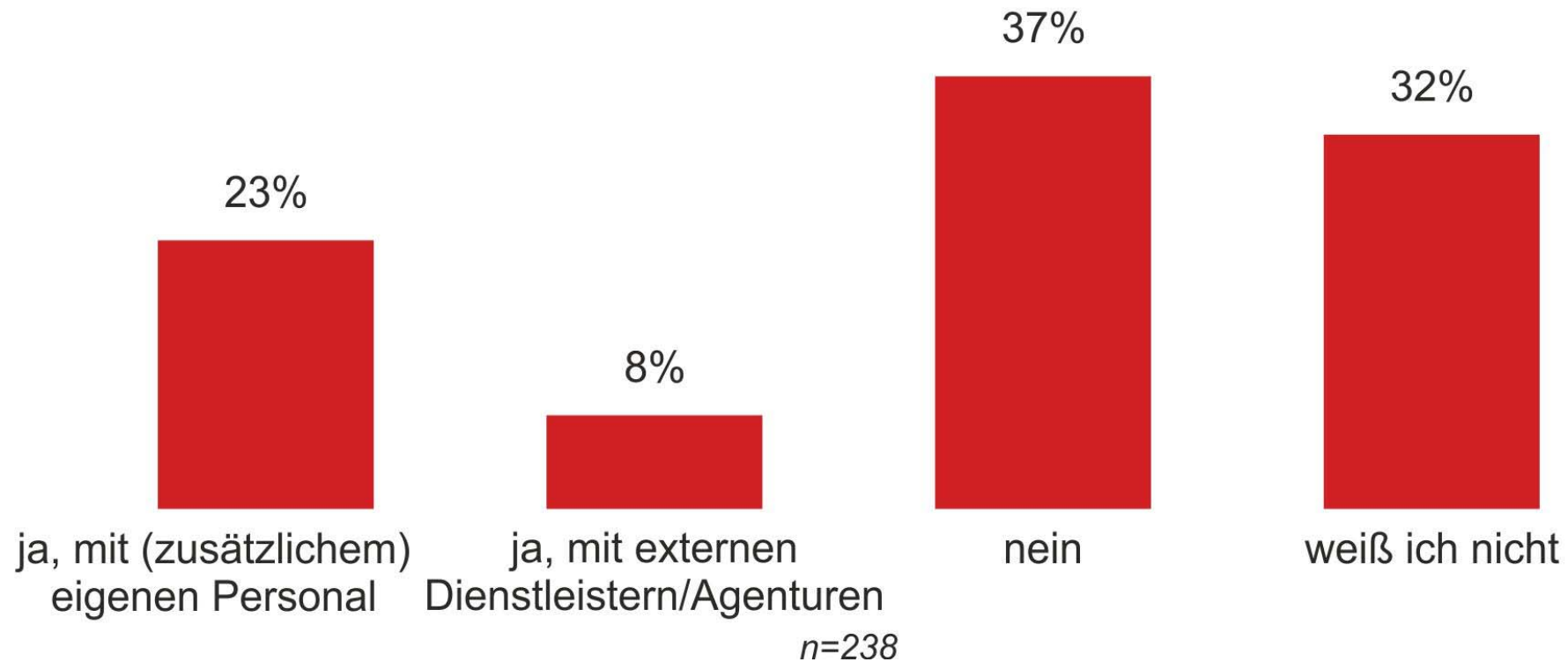
Schulungen im Umgang mit Verbraucheranfragen finden – wenn auch unregelmäßig – bei fast allen Unternehmen statt

Wie häufig schulen Sie verantwortliche Mitarbeiter im Umgang mit Verbraucheranfragen?



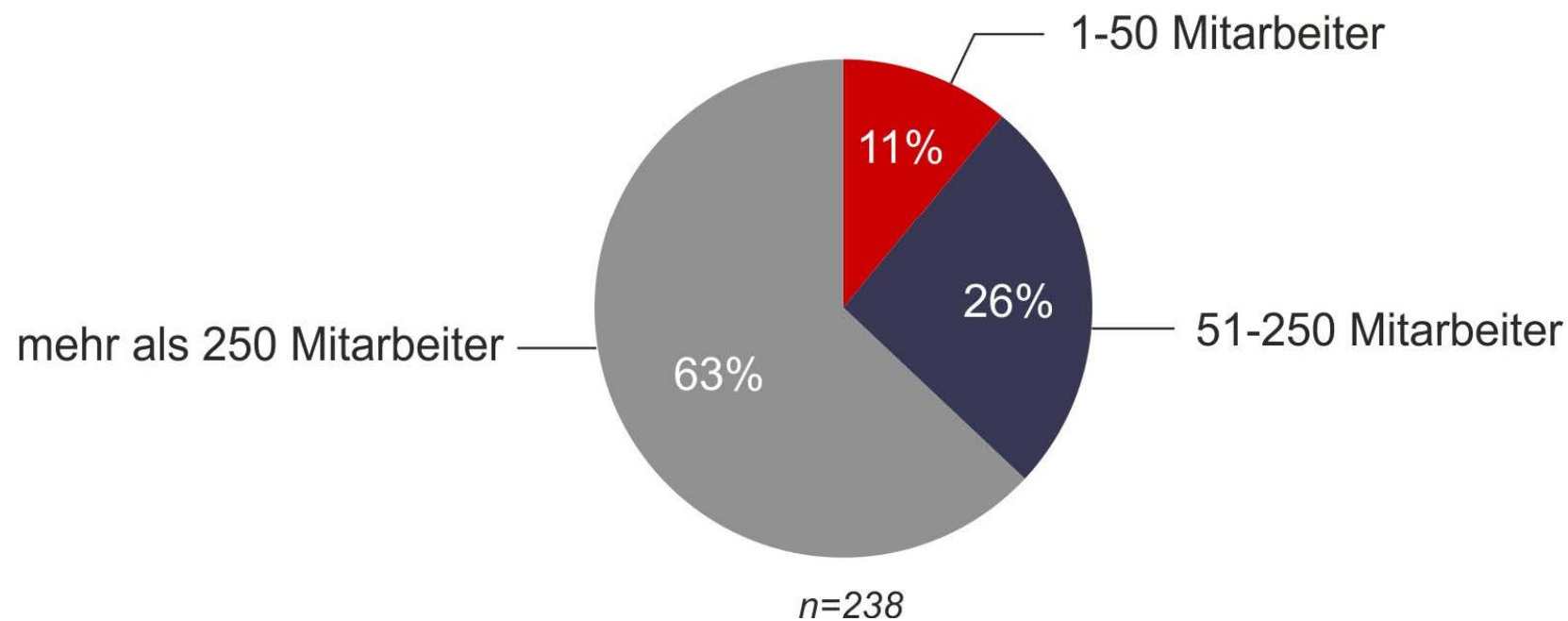
Ein Drittel der Befragten sieht die Notwendigkeit im Ausbau des Verbraucherservices

Werden Sie den Bereich zur Bearbeitung von Verbraucheranfragen ausbauen?



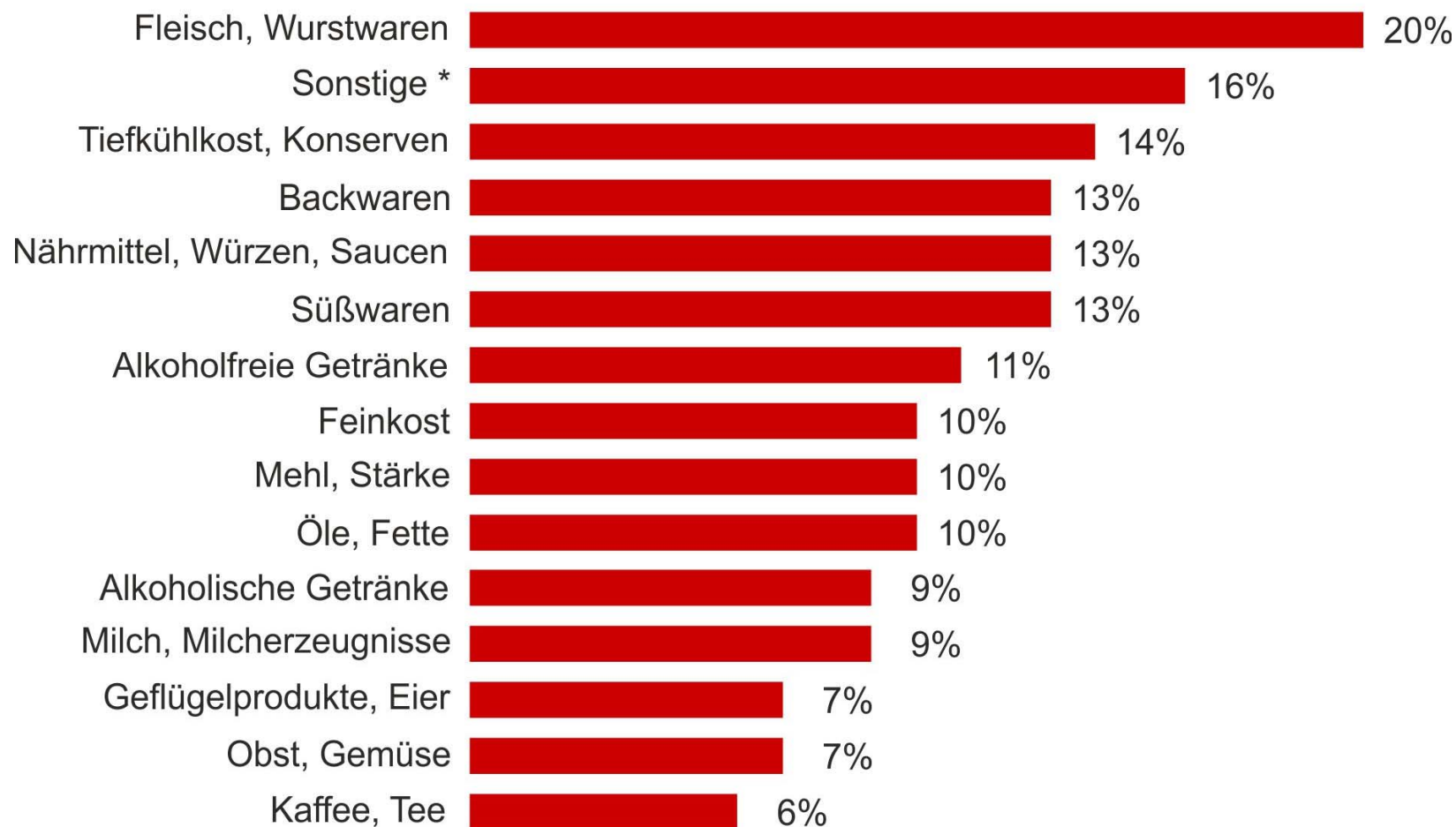
Die Mehrzahl der befragten Unternehmen beschäftigt mehr als 250 Mitarbeiter

Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Unternehmen in Deutschland?



Die Auswahl der befragten Unternehmen entspricht weitgehend der Branchenverteilung im Food-Sektor

Welche Hauptprodukte stellen Sie her?



n=238

* Suppen / Fertiggerichte / Brotaufstriche / Eis / Gewürzmischungen / Getreide, Hülsenfrüchte, Reis, Ölsaaten / Backzutaten und -grundstoffe / Fisch / Dauerkonserven / Futtermittel / Gemeinschaftsverpflegung / Handel





Die BVE – Bundesvereinigung der Deutschen Ernährungsindustrie e.V. ist der wirtschaftspolitische Spitzenverband der Fachverbände und Unternehmen der Ernährungsindustrie in Deutschland. Die BVE vertritt die branchenübergreifenden Interessen der Lebensmittelhersteller in Berlin, Bonn und Brüssel. Über Fachverbands- und Unternehmensmitgliedschaften im Dachverband repräsentiert die BVE rund 90 Prozent der Branche. Von alkoholfreien Getränken bis zur Zuckerindustrie sind alle wichtigen Branchen vertreten. Branchenspezifische Aufgaben werden in den Fachverbänden bearbeitet.





Die AFC Risk & Crisis Consult ist die Spezialberatung für Risiko- und Krisenmanagement und Kommunikation in der Agrar- und Ernährungswirtschaft. Beraten werden Hersteller und Handelsunternehmen, Landes- und Bundesbehörden sowie Fachverbände im Bereich der Risikoprävention, Krisenkoordination und Kommunikation mit kritischen Anspruchsgruppen der Öffentlichkeit. Gemeinsam mit der BVE wurde das BVE-Krisenmanagement ins Leben gerufen, das Unternehmen durch ein besonderes Leistungsangebot zur Vorbeugung, aber auch zur Bewältigung akuter, unternehmensspezifischer Lebensmittelkrisen unterstützt.

