

„Zertifikate sind kein Selbstzweck“

Fachdiskussion mit den Big Five des Caterings

Veranstaltet von Ronge & Partner sowie HGV PRAXIS diskutierten die Geschäftsführer von Österreichs wichtigsten Catering-Unternehmen über die aktuelle Lage. Thema: „Qualität rauf – Kosten runter. Ist das noch zu schaffen?“

Manfred Ronge: Haben sich die Anforderungen im Contract-Catering in den vergangenen Jahren maßgeblich geändert? Was ist heute anders als vor 20 Jahren?

Norbert Hummel: Natürlich haben sich die globalen Veränderungen mit zeitlicher Verzögerung auch auf Österreich ausgewirkt. Wir hinken hier ja immer um fünf, sechs Jahre nach. Aber ich bemerke bei unseren Partnern, dass heute ein vielschichtiges Programm gewünscht wird. Man achtet mehr auf Qualität und Vielfalt. Dazu kommt aber noch mehr. Gefordert werden von den Kunden Nachweise der Herkunft, der Nachhaltigkeit, man will die Nährstoffe deklariert haben und wünscht mög-

lichst viel Bio. Überspitzt formuliert, bedarf es fast einer eidesstattlichen Erklärung, dass unser Essen nicht dick macht. Und diverse Zertifizierungen werden natürlich auch verlangt.

Peter Moser: Wir sehen bei den Ausschreibungen, dass mehr Qualität gewünscht wird und dass die Partner viel Wert auf einen hohen Bio-Anteil legen. Verlangt werden zunehmend auch Nährstoffberechnungen der einzelnen Gerichte. Und das nicht nur im Bereich der Privatspitäler.

Herbert Fuchs: Wir von Gourmet-Menü sind ja geradezu Zertifizierungsweltmeister. Verschiedene Kundengruppen verlangen mitunter verschiedene Zertifikate. Aber Zertifikate sind für die Kunden vertrauensbildend. Wir Caterer sollten solche Maßnahmen gemeinsam fördern. Denn schließlich sind wir als Gemeinschaftsverpfleger in diesen Bereichen der Gastronomie weit voraus.

Stefan Zanini: Richtig. Wir müssen unsere Bemühungen auch beweisbar machen. Wir haben ja ein komplexes Feld zu beackern. Die heutigen hohen Anforderungen sind nur durch klare Steuerungen und Prozesse zu schaffen. Also ja zur Zertifizierung, weil die Prozesse ohnehin bereits eingeleitet wurden.

Gabriele Richter: Nur ein Beispiel für die heutigen hohen Anforderungen. Ein Kunde berichtet uns, dass die Blutwerte der Mitarbeiter in zwei Werken getestet wurden. In dem Unternehmen gibt es zwei verschie-

dene Küchen mit unterschiedlichem Angebot. Also wiesen auch die Mitarbeiter unterschiedliche Werte auf. Für uns heißt das, die Betriebsverpflegung ist längst mehr als nur Essen. Die Unternehmen achten heute auch darauf, dass ihre Mitarbeiter gesund ernährt werden.

Ronge: Viel und warm, das war vor 20 Jahren. Jetzt muss also qualitativ hochwertiges Essen her. Wäre es da nicht besser, die unterschiedlichen Zertifikate zu vereinheitlichen, um Klarheit für den Kunden zu schaffen. Und gleichzeitig für alle Anbieter gleiche Bedingungen herzustellen?

da hat halt jedes Unternehmen ein anderes Thema.

Ronge: Haben die diversen Zertifikate dazu beigetragen, dass für die Gäste das Essen letztlich besser geworden ist?

Langes Grübeln in der Runde.

Moser: Das ist eine gute Frage. Aber manchmal wird das Essen schon durch eine öffentliche Diskussion gesünder, wie das Beispiel Transfette zeigt.

Zanini: Zertifikate hin oder her. Wir leben heute in der ständigen Herausforderung, den Ge-



Bild: HGV PRAXIS

Erstmals trafen sich die Top-Manager der wichtigsten österreichischen Contract-Caterer auf Einladung von HGV PRAXIS und Ronge & Partner zu einer Diskussion.

Zanini: Es gibt ein paar Zertifizierungen, die vergleichbar sind. ISO etwa ist weltweit gleich. Missbrauch findet eher bei den diversen Bio-Zertifizierungen statt.

Moser: Stimmt schon, da ist für den Kunden vieles verwirrend. Die wichtigsten Zertifizierungen, wie zum Beispiel in Bezug auf die Herkunft der Rohwaren oder Zubereitungsprozesse, sollten schon für alle vergleichbar sein.

Fuchs: Wir haben die Zertifikate ja nicht für unsere Eitelkeit, sondern um die Prozesse zu steuern und besser zu werden. Und

schmackserwartungen der Gäste trotz der hohen Anforderungen an die Lebensmittel- und Hygienegesetze noch entsprechen zu können.

Fuchs: Wir haben da zwei Seiten zu betrachten. Zum einen garantieren wir durch Zertifikate Sicherheit und zum anderen soll es den Gästen ja immer noch schmecken. Sicherheit ist eine selbstverständliche Minimalanforderung. Ob es dann schmeckt, das ist eher die hohe Kunst. Das Thema ist vielschichtig: Was will der Kunde, was ich als Anbieter, und letztlich läuft es auch auf den Preis hinaus.

Die Diskutanten:

Das Treffen fand in den Räumen des Instituts für Tourismus-Management an der FH Wien statt. Für die professionelle Umgebung sowie die Versorgung der Teilnehmer sorgte FH-Assistentin Nadine Fauland. HGV PRAXIS bedankt sich dafür ganz herzlich.

Es diskutierten:

Mag. Gabriele Richter,
GF Sodexo Catering & Facility Services

Herbert Fuchs,
GF Gourmet Menü-Service

Norbert Hummel,
GF Eurest Restaurationsbetriebsgesellschaft

Peter Moser, GF Contento,
Catering mit System

Stefan Zanini,
GF SV Service Österreich



Sachlich und angeregt: Herbert Fuchs, Gabriele Richter, Stefan Zanini und Nadine Fauland (von links).

Ronge: Hätten wir jetzt fast übersehen, dass der Preis auch eine Rolle spielt.

Zanini: Verabschieden wir uns von dem Gedanken, dass der Kunde den Preis macht. Den Preis gestaltet der Markt, also wir, die Caterer. Sich vom Kunden den Preis diktieren zu lassen, das verleitet doch nur dazu, Versprechungen zu machen, die nicht eingehalten werden können. Und wenn die Beteiligten einmal in dieser Mühle gefangen sind, dann entspringt daraus nur gegenseitige Unzufriedenheit.

Fuchs: Die Theorie, dass wir Caterer den Preis machen, möchte ich streng zurückweisen. Die Kunden haben eine Preisvorstellung und dann entscheiden wir, ob wir mitmachen oder eben nicht. Es wird immer einen geben, der einen unterbieten kann.

Moser: Richtig. Aber genau dann wird es schwierig, vereinbarte Leistungen auch erbringen zu können. Immer nur am Preis drehen, sorgt für böses Blut.

Richter: Beim Facility-Management ist die Preisdiskussion ja noch viel ärger. Da sind wir im Catering besser unterwegs. Auch weil in diesem Segment das Qualitätsbewusstsein höher ist.

Hummel: Unser Problem als Caterer ist ja das Image. Wir kochen doch alle gut, bringen das aber oft nicht entsprechend rü-

ber. Wir müssen uns die Frage stellen, ob unseren Partnern unsere Leistungen überhaupt klar sind. Dass wir zum Beispiel Lebensmittelsicherheit und Kontinuität bieten. Dass wir uns über Nährstoffzusammensetzungen Gedanken machen und Zusatzleistungen für das Wohlbefinden der Mitarbeiter erbringen. Wir müssen also gemeinsam an unserem Image feilen.

Richter: In Frankreich zum Beispiel ist Sodexo in fast jeder Schule und in vielen Betrieben ganz selbstverständlich drinnen. Da ist das Image der Caterer ein sehr gutes. Warum ist das hierzulande anders?

Fuchs: Die Gemeinschaftsverpflegung als Ganzes hat in der Vergangenheit ja sehr gute Leistungen erbracht. Da wird zum Teil auf höchstem Niveau gearbeitet. Allerdings steigt jetzt für alle Beteiligten der Kostendruck.

Ronge: Bleiben wir bei den Kosten. Immer wieder runter mit den Kosten – irgendwann geht es ja dann doch nicht mehr. Wo führt das also hin?

Zanini: Einen Kostendruck wie in Deutschland, der dort schon vor 20 Jahren zu den ersten Ausgliederungen vor allem im öffentlichen Bereich führte, haben wir in Österreich noch nicht. Aber er kommt, gerade im Gesundheitswesen. Schließlich ist bei knapp 350 Krankenhäusern

12.09. – 15.09.2010
Düsseldorf
Deutschland

www.hogatec.de



hogatec
Die Nr. 1 in Technik und Design

Internationale Fachmesse Hotellerie, Gastronomie,
Gemeinschaftsverpflegung

Und der Funke springt über!

Auf der hogatec in Düsseldorf steht einzig Ihr Erfolg als Profi-Gastgeber auf dem Programm.

Profitieren Sie vom kollegialen Erfahrungsaustausch auf Augenhöhe und lassen Sie sich die neuesten Trends zur Kundenbegeisterung à la carte servieren!

hogatec 2010 - Qualität ist unsere Stärke



Menü der Extraklasse

Fachmessen für Lebensmittelhandel, Gastronomie,
Hotellerie und Gemeinschaftsverpflegung

Gesell GmbH & Co. KG
Sieveringer Str. 153
1190 Wien
Telefon: (01) 320 50 37
Telefax: (01) 320 63 44
E-mail: office@gesell.com
Internet: www.gesell.com

Basis for
Business

Messe
Düsseldorf

Eine Lobby-Organisation für die Catering-Branche

Die von HGV PRAXIS und Ronge & Partner organisierte Fachdiskussion mit den Spitzen der österreichischen Contract-Caterer war durchaus denkwürdig. Erstmals saßen die Spitzenmanager der heimischen Catering-Branche an einem Tisch. Einige davon lernten sich erst bei diesem Treffen persönlich kennen.

Zwar weht wirtschaftlich ein scharfer Wind in den Bereichen Betriebsverpflegung und Care-Catering, doch diskutierten die Dame sowie die vier Herren äußerst zivilisiert über ihr Geschäft. Und entdeckten auch viel Gemeinsames, ihre Branche betreffend.

Eurest-Geschäftsführer Norbert Hummel nahm die Diskussion zum Anlass, um für die Gründung eines gemeinsamen Verbandes der österreichischen Caterer zu werben. Dieser sollte sich dann der FERCO (European Federation of Contract Catering Organisation) anschließen. Die FERCO umfasst derzeit zehn Mitglieder, die nationalen Verbände von Belgien, Großbritannien, Deutschland, Frankreich, Italien, den Niederlanden, Portugal, Schweden, Spanien und Ungarn.

Die FERCO vertritt die Interessen der Contract-Catering-Branche innerhalb der EU. Dazu gehört Imagepflege ebenso wie Lobbying im Rahmen der europäischen Gesetzgebung, betreffend Lebensmittelvorschriften und Hygiene, Produkt- und Mitarbeiterentwicklung oder die Zusammenarbeit mit europäischen Gewerkschaften und Gesundheitseinrichtungen.

Norbert Hummel ist offizieller FERCO-Delegierter der Compass Group, zu der auch Eurest gehört.

Manfrd Ronge (Ronge & Partner, rechts) moderierte in bewährter Weise.



Norbert Hummel (links) und Peter Moser. Man entdeckte auch gemeinsame Anliegen.

erst ein verschwindend kleiner Teil fremdgeben.

Fuchs: Wir führen aktuell viele Gespräche mit unseren Partnern. Da geht es vor allem um Kostensenkungen. Viele Betriebe wollen zum Beispiel die Betriebsverpflegung nicht mehr im bisherigen Maße unterstützen. Da muss man gemeinsam mit dem Kunden Lösungen erarbeiten, ohne dass es zu Qualitätseinbußen kommt.



**NEWSLETTER
SCHON
ABONNIERT?**

www.hgvpraxis.at

Richter: Eine Möglichkeit ist es etwa, auf Zusatzleistungen auszuweichen.

Zanini: Wir müssen da offensiv auf die Kunden zugehen, denn ohne sie geht gar nichts. Das muss mit großer Offenheit geschehen, bis hin zum open book. Man kann ja vieles offenlegen, Qualität hat letztlich wenig mit dem Wareneinsatz zu tun.

Fuchs: An der Qualitätsschraube zu drehen, ist ja das

Blödeste, das man tun kann. Aber heute muss man sich auf jedes Kundengespräch schon sehr gut vorbereiten und auch Alternativen im Talon mitbringen. Aber natürlich kann man durch gezielte Mitarbeiterauswahl und gut organisierten Einkauf auch intern Einsparungen erzielen. Aber dem Partner muss auch klar sein: Gute Qualität hat einen gewissen Preis.

Hummel: Stimmt schon. Reden wir mit den Kunden nicht über den Preis, sondern über Konzepte und Dienstleistungen, die wir anzubieten haben.

Ronge: Ich bezweifle, dass es bei Lieferanten oder der Industrie noch große Möglichkeiten gibt, die Preise zu drücken.

Moser: Auch unsere Lieferanten haben nichts zu verschenken. Gute Preise für den Caterer liegen ja auch am Umsatz, den man mit einem Partner macht.

Fuchs: Man kann sich ja auch gemeinsam mit einem Lieferanten weiterentwickeln und gemeinsame Vorteile erarbeiten. Man muss halt in alle Richtungen kommunizieren.

Zanini: Wer nur Lieferanten

hat, verliert. Gefragt sind innovative Partner, mit denen gemeinsam Lösungen gefunden werden. Und dann muss ich auch meine Mitarbeiter draußen in den Betrieben mitnehmen. Die richtige Fachkraft am richtigen Platz kann schon viel bewirken.

Ronge: Bevor wir uns einmal mehr in eine Personaldiskussion begeben, schreiten wir zur Schlussrunde. Was wären denn Ihre dringendsten Anliegen für die Zukunft?

Moser: Österreich wird zwar immer als kleines Land betrachtet, aber wir arbeiten auch in der Provinz, wo zum Beispiel bei der Materialbeschaffung logistisch nicht immer alles drin ist. Aber trotzdem wäre es mir wichtig, auch in Zukunft in den Küchen mit Menschen arbeiten zu können, die eine hohe Sensibilität für die verwendeten Produkte aufweisen.

Zanini: Der Markt ist in Österreich schon sehr regional organisiert. Wir dürfen schon mit dem Produkt Österreich punkten. Wichtig ist es, in der Organisation international zu denken und bei den Produkten und beim Angebot regional zu handeln.

Richter: Wir müssen noch regionaler und saisonaler werden. Das ist der Trend. Es geht darum, nachhaltiger zu produzieren und auch die Lieferpartner in diese Richtung zu treiben.

Hummel: Ich möchte, dass wir uns alle so weit annähern, dass wir in einem Verband oder Verein nicht nur gemeinsam unser Image verbessern, sondern dass wir auch der FERCO, der Europäischen Contract Catering Organisation (siehe auch Kasten), beitreten können. Diese Organisation betreibt auch Lobbying in Brüssel, wo die Gesetze ausgeheckt werden, die uns als Gemeinschaftsverpfleger betreffen. Und dass wir miteinander vernünftig reden können, haben wir ja heute bewiesen.

Fuchs: Wenn es darum geht, der Branche mehr Image zu verleihen, bin ich gerne dabei. Das ist, glaube ich, auch den Kollegen ein Anliegen. Denn in Zukunft kommt einiges auf uns zu. Die Themen lauten „Essen rund um die Uhr“, „Vielfalt und Gesundheit“ oder „verstärkte Kennzeichnung bei den Gerichten“, um nur einige zu nennen. Gerade bei der Kennzeichnung können wir gemeinsam mehr erreichen. *H. Lanzerstorfer*