

# Qualitätssicherung im Handel

G. EDINGER



Abbildung 1: Zweigniederlassungen - Warenlager - Produktionsbetriebe

## Duale Marktbearbeitung

einheitlicher Marktauftritt gegenüber Letztverbraucher

1. Selbstständige SPAR-Kaufleute
2. Filialen der SPAR AG

## SPAR - Markt

- typisches Nachbarschaftsgeschäft
- bis ca. 400 m<sup>2</sup> Verkaufsfläche
- Vollsortiment mit Frischware
- sehr persönliche, fachkundige Bedienung

## SPAR - Supermarkt

- ausgeweitetes Vollsortiment mit Frischfleisch-Abteilung
- 400 bis 1.000 m<sup>2</sup> Verkaufsfläche
- fachkundige Bedienung



- erweitertes Vollsortiment, vor allem Non-Food

- 1.000 bis 2.500 m<sup>2</sup> Verkaufsfläche
- preisaggressiv



- über 40.000 Artikel (ca. 10.000 Lebensmittel)
- auf ca. 3.000 bis 8.000 m<sup>2</sup> Verkaufsfläche
- preisaggressiv, aktionsorientiert
- oft in Einkaufszentren - Frequenzbringer

## Was ist Qualität?

- subjektive Komponente  
Geschmacksfrage  
persönl. Vorlieben / Abneigungen  
Preis / Leistungsverhältnis  
Ethisch / moral. Komponente
- objektive Komponente  
Verkehrsfähigkeit lt. gesetzl. Vorgaben  
(innere Beschaffenheit, Mikrobiologie, Zutaten, Kennzeichnung,...)

## Was ist Qualitätssicherung?

Ein System von innerbetrieblichen Kontrollmaßnahmen an entscheidenden Stellen des Betriebsablaufes einschließlich einer Dokumentation sowie eine zugehörige Betriebsorganisation zur Sicherstellung einer gleichbleibenden Qualität.

## Qualitätssicherung - wozu?

- Sicherstellung gleichbleibender Qualität
- Erfüllung gesetzlicher Anforderungen
- Sorgfaltspflicht gegenüber dem Kunden
- Nachweis im Falle eines auftretenden Problems
- Qualitätssicherung ist Erfolgssicherung:
  - QS vermeidet Fehlleistungen
  - und somit Kosten
- Qualitätsmanagement schafft Vertrauen

Autor: Gerald EDINGER, Interspar GesmbH, Europastraße 3, A-5015 SALZBURG

## Der Weg der Ware

### Rohstoffe

- à Transport und Zwischenlagerung
  - à Lebensmittelproduktion
- à Transport
  - à Großhandelslagerhaus
- à Transport
  - à Einzelhandelsgeschäft
- à Transport
  - à Küche

### Qualitätssicherung im Handel

- Eigenproduktionsbetriebe
- Großhandelslager
- Transport
- SPAR / EUROSPAR / INTERSPAR-Märkte
- SPAR-Qualitätsmarken
- Markenartikel
- Sonderfälle:
  - SPAR Natur\*pur,
  - AMA-Gütesiegel

### QS im Handel: Eigenproduktionsbetriebe

- REGIO Kaffeeerösterrei
- TANN Fleisch- und Wurstproduktion
- WEINGUT SCHLOSS FELS
  - à Wareneingangskontrolle
  - à Produktionsüberwachung
  - à Fertigproduktkontrolle

- à HACCP, ISO 9001
- Tierärzte, Joanneum Research

### QS im Handel: Großhandelslager

- Obst und Gemüse
  - Trockensortiment
  - Milch- und Molkereiprodukte
  - Fleisch- und Wurstwaren
  - Tiefkühlprodukte
    - à Wareneingang
    - à Lagerung
    - à Warenausgang
- Produktkontrolle (opt.; interne u. externe Prüfer)
- computergestützte Temperaturkontrolle
- Hygiene à HACCP

### QS im Handel: Transport

- lückenlose Kühlkette
- computergestützte Temperaturkontrolle

### QS im Handel: Point of sale

- Obst und Gemüse
- Kühlvitrinen
- Fleisch- und Feinkostabteilung
- Brot und Gebäck-Abteilung
  - à Zweistundenkontrolle: Temperatur, Zustand der Ware, Konzernrichtlinien für Verkauf
  - à Konzernrichtlinien für Hygiene
  - à permanente Personalschulung

### QS im Handel: SPAR Qualitätsmarken

- QS im Rahmen des Herstellungsprozesses beim Erzeuger
- zusätzlich:
  - \* Hersteller werden vorher auf Tauglichkeit überprüft
  - \* regelmäßige Kontrollen beim Hersteller
  - \* regelmäßige Produktkontrollen durch Lebensmitteluntersuchungsanstalt

### Qualitätsmanagement im Handel



will bei Qualität die Nummer 1 sein!

1. "Qualitätsführerschaft"
2. Qualität = Produktwahrheit
  - à Händler übernimmt Garantie für z.B.:
    - Herkunft eines Produktes
    - Anbaumethoden
    - Zutaten, Zusatzstoffe

wichtig: Kontrollsystem im Hintergrund zur Absicherung der Aussage
3. Produkte aus biologischer Landwirtschaft
  - \* gentechnik-frei erzeugte Produkte
  - \* lt. österr. LM-Codex
4. AMA - Gütesiegel bei Fleisch
  - \* garantiert Herkunft aus Österreich

### Weitere Informationen?

[www.spar.at](http://www.spar.at)