



Aus Kundensicht: Must-Have & Nice-to-Have für den bäuerlichen Selbstbedienungsladen

Diese Checkliste hilft Ihnen dabei, Ihren bestehenden bäuerlichen Selbstbedienungsladen im Hinblick auf Kundenorientierung zu professionalisieren und gibt Denkanstöße für eigene Ideen. **Must-Haves** sind Ausstattungen, die der Kunde erwartet oder die rechtlich notwendig sind. **Nice-to-Have** sind Ausstattungen, Informationen und Funktionen, die nicht verpflichtend sind aber die Kundenzufriedenheit erhöhen. Grundlegende Informationen zu rechtlichen Rahmenbedingungen finden Sie in den FAQs sowie in der Broschüre "Rechtliches zur Direktvermarktung" (siehe lko.at).

MUST-HAVE

Wird der Selbstbedienungsladen im Rahmen der bäuerlichen Direktvermarktung betrieben, muss jeder Landwirt seine eigenen Produkte im eigenen Namen, auf eigene Rechnung und eigene Verantwortung verkaufen. Der Betreiber des Selbstbedienungsladens muss erkennbar sein. Für Rückfragen hängen Sie die Kontaktdaten der Ansprechperson gut sichtbar im Selbstbedienungsladen aus.

Für den Verkauf Ihrer Direktvermarktungsprodukte müssen Sie zumindest einen dem Produkt und den hygienischen Vorgaben entsprechenden sowie witterungsgeschützten Standort wählen. Baurechtliche Bestimmungen sind zu berücksichtigen.

Der Selbstbedienungsladen muss hygienisch und sauber sein. Unter anderem ist die Erstellung eines Reinigungs- und Desinfektionsplans, sowie eines Schädlingsbekämpfungsplans notwendig.

Eine zweckmäßige Einrichtung für die zu verkaufenden Produkte ist erforderlich.

NICE-TO-HAVE

Sie können darüber hinaus über Werte, Merkmale, Qualitätsauszeichnungen etc. informieren und geben so spannende Informationen, die Ihren Selbstbedienungsladen unterscheidbar zu sonstigen Mitbewerbern machen, an Kunden weiter.

Sie können einen schön verkleideten Container oder eine gezimmerte Hütte mit ausreichend Licht im Innenraum errichten. So schaffen Sie ein besonderes Einkaufserlebnis und steigern den Wiedererkennungswert. Natürliches Licht ist eine Aufwertung für das Wohlbefinden im Raum.

Sie können zusätzlich zu einem sauberen Selbstbedienungsladen mit gezielten Akzenten z.B. geschmackvolle Deko, eine Wohlfühlatmosphäre für den Kunden schaffen.

Sie können auf Regale mit ausreichend Platz, tollem Design und kundenfreundlicher Höhe achten. Geben Sie natürlichen Materialien, die aus der Region stammen, den Vorzug. Blumen, Gestecke und Bilder von der Landwirtschaft bieten sich an, um den Selbstbedienungsladen einladend zu gestalten.

MUST-HAVE

Sie müssen zumindest über eine angemessene Deckenbeleuchtung für den Innenbereich Ihres Selbstbedienungsladens verfügen.

Für die Bezahlung müssen Sie zumindest eine Kassa (z.B. Schlitzkassa) mit Wechselgeld zur Verfügung stellen.

Sie sollten eine Ablagefläche für den Einkauf, wie einen Beistelltisch, für Ihre Kunden zur Verfügung stellen.

Sie müssen Ihre Produkte hygienisch und den rechtlichen Vorgaben entsprechend verpacken.

Die Produkte müssen richtig und ausreichend nach den gesetzlichen Richtlinien gekennzeichnet sein. Informieren Sie sich in der Landwirtschaftskammer in Ihrem Bundesland über die verpflichtenden Kennzeichnungselemente auf Ihren Produkten.

Sie müssen alle Produkte ihren Ansprüchen entsprechend lagern und aufbewahren (z.B. frische Produkte gekühlt in Kühlschränken).

Die Produkte sind mit dem jeweiligen Preis auszuzeichnen, entweder direkt am Produkt, am Regal oder mit einer entsprechenden Preisliste.

Sie sollten Ihren Kunden einen Schreibblock mit Stift für Mitteilungen sowie Verbesserungsvorschlägen zur Verfügung stellen.

NICE-TO-HAVE

Sie können zusätzlich eine eigene Beleuchtung für die Regale bzw. für Produkte schaffen, um diese besser in Szene zu setzen. Stellen Sie zum Beispiel ein Produkt der Woche auf einem eigenen beleuchteten Regalplatz vor.

Wenn die Kunden die Preise händisch zusammenzählen, können Sie Stift, Block und Taschenrechner anbieten. Um die Zahlungsabwicklung für den Kunden zu erleichtern, besteht die Möglichkeit, digitale Zahlungstools, wie Barcodescanner, Touchscreen und Kartenzahlung, zu installieren. Beachten Sie dabei immer die rechtlichen Vorgaben.

Sie können einen Einkaufskorb zur Verfügung stellen, um den Kunden einen bestmöglichen Komfort zu bieten.

Sie können auch zugelassene, nachhaltige Verpackung (Papier statt Plastik), Gläser oder wiederverwendbare Tragetaschen anbieten.

Vermitteln Sie Informationen über Ihren landwirtschaftlichen Betrieb und über die Herstellung der Produkte. Zusätzliche Hinweise wie Tipps zur Zubereitung, Rezepte oder Empfehlungen zum Verzehr sind vorteilhaft.

Sie können Kühlschränke mit Glastüren und Temperaturanzeige für Milch- und Fleischprodukte getrennt aufstellen. Weiters empfiehlt es sich das Produktsortiment nach Kategorien zu sortieren, so dass die Produkte vom Kunden leichter gefunden werden können. (z.B. alle Fruchtsäfte in einem Regal usw.)

Sie können zusätzlich am Regal oder mit Kreidetafeln die Preise ausweisen. Besonders authentisch wirkt es, wenn die Preise per Hand geschrieben werden.

Sie können vorgefertigte Mitteilungszettel, die nur noch zum Ausfüllen sind (Vorbestellung, Mitteilung, Wunschliste etc.) oder Pinnwände, auf denen Nachrichten von Kunden hinterlassen werden können, bereit stellen.