

# Direktvermarktung: Einen Ort des Vertrauens schaffen

**Ordnung und Sauberkeit im Hofladen zahlen sich aus. Sie wirken auf die Kundenschaft professionell und einladend zugleich.**

Seit Anja auf einem Spaziergang den Hofladen der Familie Wyss entdeckt hat, ist sie treue Kundin. «Wow, auf diesem Bauernhof werden tolle Produkte hergestellt und frisch verkauft! Und der Laden liegt so nahe von zu Hause. », dachte sie sich bei ihrem ersten Besuch. Der Hofladen wirkte auf Anja ordentlich und sauber, das ist ihr besonders wichtig. Am Fallbeispiel von Anja und Bauernfamilie Wyss wird aufgezeigt, welche Punkte bezüglich Ordnung und Sauberkeit im Hofladen von beiden Seiten beachtet werden.

## **Ordnung und Sauberkeit sorgen für guten Eindruck**

Schon von der Strasse aus betrachtet sieht der Bauernhof der Familie Wyss ordentlich und gepflegt aus. Leere Gebinde, Maschinen und Geräte, mit denen nicht gearbeitet wird, sind im Innern der Gebäude untergebracht. Das Schild «Herzlich willkommen im Hofladen – Selbstbedienung» weist den Weg zum Hofladen. Der Eingang des Hofladens ist einladend mit Blumen geschmückt. Anja geht gerne in ihrem Lieblings-Hofladen einkaufen. Sie mag den hellen, freundlichen Raum und die familiäre Atmosphäre.

Familie Wyss bietet saisonales Gemüse, Obst sowie Eier, Trockenwurst und Käse von den eigenen Tieren an. Die Waren sind so gruppiert, dass sie gut zueinander passen. In sauberen, grünen Kisten ist das Gemüse und das Obst übersichtlich angeordnet und angeschrieben. So findet sich Anja gut zurecht.

Die Hofladeneinrichtung ist einfach gehalten und praktisch zum Reinigen. Der Boden des Hofladens ist sauber. «Bestimmt wird er täglich gewischt. Auch die Spinnweben werden entfernt und die Regale abgestaubt», denkt sich Anja. Die Fussmatte im Hofladeneingang und der leicht zu reinigende, nicht poröse Boden erleichtern die Arbeit. Hunde sind im Hofladen der Familie Wyss aus hygienetechnischen Gründen nicht erlaubt. Anja versteht das und nimmt ihren Hund trotzdem mit zum Einkaufen. Denn sie weiss, dass sie ihren Begleiter vor dem Hofladen am Schatten anbinden kann.

## **Der Weg vom Feld in den Hofladen**

Familie Wyss hat die Abläufe im Zusammenhang gut geplant. Grundsätzlich ist der Hofladen der Familie Wyss nicht bedient. Dennoch kommt es vor, dass ein Kunde oder eine Kundin Familie Wyss vom Feld in den Hofladen ruft. Für diesen Fall ist in der Nähe des Hofladens und des Lagerraums ein separater Raum eingerichtet, wo die Hände gründlich gewaschen und mit Einwegpapier getrocknet werden können. Dieser Raum dient auch als Umkleide. Eine Schürze und nötigenfalls saubere Schuhe und Kleider liegen dort bereit.

Auch die Produkte gelangen nicht direkt vom Feld in den Hofladen. Das geerntete Gemüse und Obst wird draussen oder in einem Nebenraum gesäubert und für den Verkauf bereitgemacht. Die saubere, verkaufsbereite Ware gelangt entweder in den Hofladen oder wird von der unreinen Ware getrennt gelagert. Familie Wyss lagert die Waren nach einem bestimmten System ein, so dass sich die ältesten Produkte jeweils vorne im Warenlager befinden und zuerst verkauft werden. Im Lagerraum beachtet Familie Wyss, dass die Ware nicht direkt am Boden abgestellt wird. Zudem gehören regelmässige Schädlings- und Haltbarkeitskontrollen zur Qualitätssicherung.

### **Selbstkontrollkonzept geplant und umgesetzt**

Familie Wyss hat sich eingehend mit der Lebensmittelsicherheit auseinandergesetzt. Sie hat mögliche Gefahren analysiert und sich überlegt, wie diese Gefahren gemindert oder umgangen werden können. Basierend auf der Gefahrenanalyse hat sie ein Hygienekonzept aufgestellt. Dazu gehören Reinigungspläne für die verschiedenen Räume und Geräte sowie Massnahmen bezüglich der Personalhygiene. Die Einhaltung der Pläne kontrolliert die Familie grundsätzlich selbst. Das Personal wurde entsprechend instruiert und auf Kontrollformularen wird mit Datum und Unterschrift festgehalten, dass gereinigt wurde.

Da die Bauernfamilie Lebensmittel abgibt, ist sie verpflichtet, sich bei der kantonalen Lebensmittelkontrolle zu melden. Eine externe Lebensmittelkontrolle kann somit jederzeit stattfinden. Dank ihrem Selbstkontrollkonzept fühlt sich die Bauernfamilie bereit dafür. Zudem wurde bereits bei der Planung des Hofladens ein Lebensmittelkontrolleur kontaktiert, um praktische Tipps für die Umsetzung des Lebensmittelgesetzes zu erhalten.



*Ordnung und Sauberkeit sind im Warenlager ebenso wichtig wie im Verkaufsbereich.*

*Bild: Regina Moser*

### **Vorkehrungen zur Lebensmittelsicherheit sichtbar machen**

Anja ist aufgefallen, dass im Kühlschrank ein Thermometer liegt. Die Kühltemperatur wird regelmässig überprüft und auf dem Selbstkontrollblatt am Kühlschrank eingetragen. Die Produkteetiketten sind umfassend und geben ihr alle notwendigen Informationen zum Produkt und dessen Haltbarkeit. Wie in grösseren Verkaufsläden ist auch in Hofläden das Lebensmittelgesetz einzuhalten.

Anja merkt beim Einkauf im Hofladen der Familie Wyss, dass die wichtigen Vorschriften bezüglich Hygiene umgesetzt werden. Das wirkt auf sie professionell, gibt ihr Sicherheit und stärkt das Vertrauen in ihren Lieblings-Hofladen.

\* Namen sind frei erfunden

### **Anlaufstellen zum Thema Lebensmittelsicherheit**

- Lebensmittelkontrolle Schweiz: [www.kantonschemiker.ch](http://www.kantonschemiker.ch)
- Publikationen der Agridea: *Selbstkontrolle in der Direktvermarktung*, *Agripedia*
- *bäuerlich hauswirtschaftliche Beratung*

Schüpfheim, 28.08.2020

### **Kontakt**

BBZN Schüpfheim, Klosterbüel 28, 6170 Schüpfheim  
Rebekka Tschan, 041 485 88 44, [rebekka.tschan@edulu.ch](mailto:rebekka.tschan@edulu.ch), [www.bbzn.lu.ch](http://www.bbzn.lu.ch)