

Bei einer Krise, sofort kommunizieren, was Sache ist

Wenn die Gerüchteküche in der Lebensmittelbranche brodelt, ist es oft schwer, Gegensteuer zu gegen.

HANNI SCHILD

Wie sollen Lebensmittelunternehmen in der Krise reagieren? Diese Frage stand im Zentrum des 2. Ostschweizer Food Forums in Weinfelden, organisiert durch das Kompetenznetzwerk Ernährungswirtschaft, Agro Marketing Thurgau AG und Standortmarketing Thurgau.

Auf Wahrheit prüfen

Krisensituationen in der Lebensmittelbranche geben den Herstellern oft ein Gefühl der Überforderung, weil die Tragweite und damit grosse Schäden nicht abschätzbar sind. Oft sind eine Verunreinigung wie eine Glasscherbe oder Stahlspäne in Lebensmitteln Einzelfälle, die sich meistens regeln lassen, ehe es zum Skandal wird. Problematischer wird es, wenn eine ganze Produktion zurückgerufen werden muss, ob der betreffende Hersteller den Fehler begangen hat oder nicht. Als problematisch erachtet Franco Gullotti von Gullotti Communication Winterthur die Tatsache, dass heute viele Gerüchte nicht mehr durch seriöse Medien auf ihre Wahrheit geprüft

werden. Gerüchte finden ihren Weg über die neuen Medien via Internet, wo jeder seine Meinung kundtun und Stimmung machen könne.

Umsatzrückgang

Schlechte Erfahrungen musste diesbezüglich Barbara Wartenweiler von der Sprossana AG in Frittschen mit ihrer kleinen Firma erfahren, als 2011 in Deutschland durch kontaminierte Sprossen eine Ehec-Epidemie ausbrach, brach auch in der Schweiz der Sprossenkonsum ein. Obwohl sie ihre Sprossen umgehend im Labor untersuchen liess und alle Proben negativ ausfielen, verlor der Betrieb 50 Prozent seiner Kunden. Mit einer intensiven, transparenten Kommunikation konnten die Verluste wieder wettgemacht werden.

Thomas Hutter, Hutter Consult GmbH Ettenhausen, empfiehlt, dass bei einer Krise sofort alle Plattformen genutzt werden, um zu kommunizieren, was Sache ist. Dies vor allem auch dort, wo der Verdacht als Erstes aufgetaucht ist.

Die ungünstigste Reaktion bei einem Gerücht auf Verunreinigung sieht Jörg Löpfe von Swiss Technical Service AG in Wallisellen darin, dass im Krisenfall nur zögernd reagiert wird. Das wirke wie ein Schuld eingeständnis, dies obwohl keine Schuld vorliege.