

FACHTAGUNG

KRISEN- UND REKLAMATIONS- MANAGEMENT

„Eine Krise ist ein produktiver Zustand.
Man muss ihr nur den Beigeschmack der
Katastrophe nehmen.“ (Max Frisch)

Aus einem solchen produktiven Zustand ist das
moderne Krisenmanagement entstanden und passt
sich seither immer wieder neuen Krisenformen an.

Gerade im Bereich der Lebensmittel kommt es
trotz hoher Sicherheitsstandards immer wieder zu
Skandalen, die die Lebens- und Futtermittelindustrie
erschüttern. Im medialen Zeitalter können diese
ganz neue Dynamiken entwickeln und für betroffene
Unternehmen sowie Konsumenten durchaus als
katastrophal empfunden werden – Stichwort:

Gammelfleisch, EHEC und Dioxine.

Welche Maßnahmen kann man treffen, um bereits
im Vorfeld gut auf eine Krise vorbereitet zu sein?
Wie sollte man im konkreten Fall reagieren?
Und welche Rolle spielt hier der Umgang mit
Kundenreklamationen?

Auf diese und weitere Fragen möchten wir Ihnen
Antworten geben ...

... und noch ein wenig über Fußball reden.



Anmeldung bis zum
17.04.2019

Teilnahmegebühr:
455,- €*

ANMELDUNG

Bitte melden Sie sich für diese **Fachtagung** bis zum 17.04.2019
an. Unter info@foodactive.de oder Telefon: +49(0)40 – 355 103415.

Die Teilnahmegebühr beträgt **455 Euro.***

*Für foodactive und Food Academy Mitglieder sowie für Süderelbe
Aktionäre beträgt die Teilnahmegebühr **345 Euro**. Der Sonderpreis
für Startups (bis 5 Mitarbeiter) beträgt **245 Euro**.

(Preise zuzüglich Mehrwertsteuer)

Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs
berücksichtigt. Alle Teilnehmer erhalten nach der Anmeldung
eine Rechnung.

Bei vorheriger Anfrage kann für die Teilnehmer ein Zertifikat
ausgestellt werden.

Mit der Anmeldung stimmen Sie der Speicherung, Nutzung und Verarbeitung
Ihrer Daten in Übereinstimmung mit den Datenschutzanforderungen für die oben
genannte Veranstaltung zu. Sie können diese Einwilligung jederzeit durch Nachricht
an: info@foodactive.de widerrufen. Ihre persönlichen Daten, die wir mit Hilfe des
Anmeldeformulars erfassen, werden ausschließlich im Rahmen dieser Veranstaltung
verwendet. Bitte beachten Sie, dass am Veranstaltungsort Fotos gemacht werden
und auf den Webseiten der Veranstalter oder über Social Media Kanäle veröffentlicht
werden können. Bitte informieren Sie uns, wenn Sie nicht fotografiert werden möchten.



FACHTAGUNG

KRISEN- UND REKLAMATIONS MANAGEMENT

IN DER **FOODBRANCHE**

25.04.19 | 09:30 – 18:00 UHR | MILLERNTOR-STADION

09:30 Uhr **Eintreffen der Gäste**

10:00 Uhr **Begrüßung**



Anke Spree | Projektmanagerin foodactive e.V.

Anke Spree ist seit Anfang 2017 bei foodactive dabei und hat großen Spaß an der strategischen Planung innovativer Veranstaltungsformate für die Foodbranche.

10:15 Uhr **Unzufriedene Kunden – ein Problem? Das eigene Reklamationsmanagement erfolgreich nutzen**



Dr. Karin Thole | Wissenschaftliche Mitarbeiterin am DIL Deutsches Institut für Lebensmitteltechnik e.V.

Karin Thole leitet den Zertifikatskurs Qualitätsmanagement der Lebens- und Futtermittel, einem Kooperationsprojekt zwischen der Hochschule Osnabrück und dem DIL e.V.. Sie widmet sich in Ihrem Vortrag der Fragestellung, warum auch unzufriedene Kunden für ein Unternehmen mit einem funktionierenden Reklamationsmanagement hilfreich sein können.

11:00 Uhr **„Lebensmittelrechtliches Krisen- und Reklamationsmanagement“**



Prof. Dr. Gerd Weyland | Gründungspartner der seit 25 Jahren führenden Lebensmittelrechtskanzlei KWG Rechtsanwälte, Gummersbach/Brüssel Honorarprofessor für deutsches und europäisches Lebensmittelrecht an der Hochschule Ostwestfalen-Lippe, Lemgo

Gerd Weyland spricht über differenzierte Managementsysteme sowie über die

Trennung von privaten Reklamationen und Behördenbeanstandungen. Ein professionelles Beanstandungsmanagement beugt Krisen vor, die durch staatsanwaltschaftliche Ermittlungen und mediale Berichterstattung ausgelöst werden können.

11:45 Uhr **Risiko- und Krisenkommunikation im Food Business**



Prof. Dr. Matthias Kussin Hochschule Osnabrück

Matthias Kussin analysiert, warum Krise insbesondere für Unternehmen der Ernährungswirtschaft immer mehr zum Normalfall wird – und wie diese Entwicklung durch digitale Kommunikationskanäle weiter an Dynamik gewinnt. Zugleich zeigt er Möglichkeiten für den Umgang mit dieser Herausforderung auf.

12:30 Uhr **Mittagspause**

13:30 Uhr **Der Zertifikatskurs – ein kurzer Überblick mit Dr. Karin Thole**

14:00 Uhr **Krisenmanagement im Internet & im Social Media Management – was tun?**



Katharina Hoffmann | Geschäftsführende Gesellschafterin 4PR Consulting GmbH

Katharina Hoffmann gibt als Food & Beverage – Branchenspezialistin und Expertin für PR, Influencer Marketing, Social Media und Online Marketing Einblicke in Krisen im Netz und die Learnings aus der Praxis.

14:45 Uhr **Kaffeepause**

15:15 Uhr



Produktion und Vermarktung des Urprodukts Ei im Spannungsfeld von Verbraucheransprüchen und Lebensmittel-Gesetzgebung

Henner Schönecke | Geschäftsführer Geflügelhof Schönecke

Henner Schönecke gibt Einblicke in das Tagesgeschäft seines Familienbetriebes, der seit über 100 Jahren mit Leidenschaft und Innovationswillen Eier und Geflügel in der Metropolregion Hamburg vermarktet.

16:00 Uhr



Krisenmanagement im Social Business von Viva con Agua

André Lau | Geschäftsführer Sandra Brandt | Key Account Managerin Viva con Agua Wasser GmbH

André Lau war vor seiner Tätigkeit bei der Viva con Agua Wasser GmbH bereits als Regionalleiter für Bionade tätig und ist somit ein alter Hase im Bereich der sozialen Getränkebranche. Zusammen mit seiner Kollegin Sandra Brandt spricht er darüber, wie Viva con Agua bei Reklamationen als erster Schlichter zwischen Hersteller und Konsument agiert. Dabei wird es nicht nur um das allseits bekannte Mineralwasser gehen – Stichwort Goldeimer.

16:45 Uhr

Kaffeepause

17:15 Uhr **Führung Millerntor-Stadion**



18:00 Uhr

ab ins St. Pauli Clubheim...