

## Produkte und Dienstleistungen

<b>1. Produkte der Nahrungsmittel-Industrie .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Die Ernährung.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Grundnährstoffe .....</b>	<b>7</b>
3.1 Protein (Eiweiss).....	7
3.2 Kohlenhydrate .....	8
3.3 Fette .....	9
3.4 Schutz- und Baustoffe: Vitamine und Mineralstoffe .....	11
3.5 Nahrungsfasern (Ballaststoffe).....	12
3.6 Wasser .....	13
<b>4. Dienstleistungen von NM-Unternehmen .....</b>	<b>14</b>
4.1 Grundstoffe.....	14
4.2 Halbfabrikate .....	14
4.3 Fertigprodukte .....	15
4.4 Weitere Dienstleistungen .....	15
<b>5. Repetition .....</b>	<b>16</b>

# Produkte und Dienstleistungen

## 2



Das Unternehmen lebt vom Verkauf seiner Produkte und gegebenenfalls von den Dienstleistungen, die es erbringt.

Aber welche Produkte, neuen Rezepte oder Verpackungsformen sind in Zukunft gefragt? Wie entwickeln sich die Einkaufs- und Essgewohnheiten der Konsumentinnen und Konsumenten? Welche Informationsbedürfnisse haben sie? Welche Anforderungen stellt der Handel?

Um diese Fragen zu beantworten, müssen die Entwicklungen im Markt beobachtet und neue Konsumtrends frühzeitig erkannt werden.

Nahrungsmittel decken einen Grundbedarf der Bevölkerung. "Essen" ist zudem mit viel Tradition verbunden und die Essgewohnheiten ändern sich nicht rasch. Dies ist eine Chance und eine Herausforderung zugleich. Zum einen halten die Verbraucher einem Produkt lange die Treue, wenn Qualität und Preis stimmen. Zum anderen sind die Kunden aber vielfältigen Einflüssen ausgesetzt, die ihr Einkaufsverhalten eben doch verändern können, wie Empfehlungen zu einer gesunden Ernährung, die Forderung nach einer nachhaltigen Produktion, die Vermeidung unnötigen Abfalls etc..

Die Devise heisst deshalb: Bewährtes erhalten und neue Bedürfnisse antizipieren!

# Produkte und Dienstleistungen

## 1. Produkte der Nahrungsmittel-Industrie

### 1.1.8.1.1 Produkte und Dienstleistungen (K2)

Ich erkläre die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Betriebs oder meiner Branche.

Die Produkte der NM-Industrie umfassen ein breites Spektrum, das von einfachen Grundstoffen bis zu küchenfertig zubereiteten Fertigenus reicht. Die Produktpalette ist von Betrieb zu Betrieb sehr unterschiedlich. Einige Betriebe konzentrieren sich auf wenige Produkte, bei denen sie ein grosses "know-how" haben und eine marktführende Stellung einnehmen, andere bieten ein breitgefächertes Sortiment an.

Die Produkte können in folgende Kategorien gegliedert werden:



#### Grundstoffe:

- Milch
- Mehl
- Zucker
- Butter
- Pflanzliche Öle und Fette
- Frischfleisch
- Gewürze
- etc.



#### Halbfabrikate:

- Backvormischungen
- Bäckerei- und Konditorei-Halbfabrikate
- Bäckereifette und -margarinen
- Couverturen
- Fruchtgrundstoffe
- Aromen, LM-Farbstoffe etc.
- Hefen
- etc.



#### Fertigprodukte:

- Fertiggerichte
- Teigwaren
- Fleisch- und Wurstwaren
- Gemüse- und Fruchtkonserven
- Joghurt, Dessertspeisen
- Schokoladen und Backwaren
- Glacen
- Speziallebensmittel (Säuglingsnahrungen, Sportlernahrungen)
- etc.

#### Andere Unterscheidungskriterien:

##### Nach Absatzkanälen:

- verarbeitende Industrie und Gewerbe (Grundstoffe, Halbfabrikate)
- Gastronomie/Grossküchen (Convenience-Produkte, küchenfertige Gemüse/Salate etc.)
- Heimkonsum (Fertigmahlzeiten, alle Produkte in Kleinpackungen)

##### Nach Herstelltechnologie:

- Hitzebehandelte Lebensmittel (Konserven in Dosen, Gläsern, Alubeuteln)
- Trockentechnologie (Suppen, Saucen, Frühstückscerealien, Dessertpulver etc.)
- Tiefkühlung (Fisch, Gemüse, Fertigmahlzeiten etc.)
- Gefriertrocknung (löslicher Kaffee)

# Produkte und Dienstleistungen

## 2. Die Ernährung

In der heutigen Industriegesellschaft werden hohe Ansprüche an die körperliche und geistige Leistungsfähigkeit eines jeden Menschen gestellt. Eine der wichtigsten Voraussetzungen, um diesen Anforderungen gerecht zu werden, dabei gesund zu bleiben und sich wohl zu fühlen, ist eine vollwertige Ernährung.

Darunter ist eine an Nährstoffen abwechslungsreiche und ausgewogene Kost zu verstehen. Sie sollte an die körperlichen Bedingungen des Menschen wie Grösse, Gewicht und Gesundheitszustand sowie an die äusseren Gegebenheiten wie Arbeitsbedingungen und Lebensgewohnheiten angepasst sein.

### Nährstoffvorkommen im menschlichen Organismus

Im menschlichen Organismus finden sich sämtliche Nährstoffe wieder.

Ziel der gesunden Ernährung ist es, diese natürliche Körperzusammensetzung aufrechtzuerhalten. Bei Fehlernährung, wie einseitiger und zu energiereicher Nahrungsaufnahme, verschiebt sich das Verhältnis. Als Folge können Zivilisationskrankheiten auftreten.

Dazu zählen Übergewicht, Obstipation (Verstopfung), Arteriosklerose (Arterienverkalkung), Diabetes (Zuckerkrankheit) und Hypertonie (Bluthochdruck), um nur einige zu nennen. Die Funktionen, die die einzelnen Nährstoffe haben, sind dann gestört.

**Eine gesunde Ernährung ist vielseitig und abwechslungsreich.**



Lebensmittelpyramide für eine ausgewogene Ernährung  
Quelle: Schweiz. Gesellschaft für Ernährung (SGE)

- Süßes, Salziges, Alkoholika:**  
in kleinen Mengen
- Öle, Fette, Nüsse:**  
täglich in kleinen Mengen
- Milchprodukte:**  
täglich 3 Portionen
- Fleisch, Fisch, Eier & Tofu:**  
täglich 1 Portion
- Getreideprodukte:**  
täglich 3 Portionen, Vollkorn bevorzugt
- Obst und Gemüse:**  
täglich 5 Portionen variiert
- Getränke:**  
täglich mind. 1 - 2 Liter (ungesüßt)
- Täglich mind. 30 Minuten **Bewegung**

Für mehr Details vgl.:  
[http://www.sge-ssn.ch/media/sge\\_pyramid\\_basic\\_D\\_20161.pdf](http://www.sge-ssn.ch/media/sge_pyramid_basic_D_20161.pdf)

# Produkte und Dienstleistungen

## Energiebedarf

Energie wird in der Ernährungswissenschaft in der Einheit Kilojoule (kJ) angegeben. Kilojoule ist die offizielle Einheit. Häufig ist auch noch die alte Grundeinheit Kilokalorie (kcal) zu finden. Normalerweise werden in Nährwerttabellen beide Einheiten angegeben.

Fälschlicherweise wird auch lediglich von Kalorien gesprochen. Gemeint ist aber stets die Einheit Kilokalorie. Eine Kilokalorie ist die Wärmemenge, die benötigt wird, um ein Kilogramm Wasser von 14,5 °C auf 15,5 °C zu erwärmen.

$$1 \text{ kcal} = 4,184 \text{ kJ bzw. } 1 \text{ kJ} = 0,239 \text{ kcal}$$

Für jeden der Hauptnährstoffe gibt es einen charakteristischen Energie- oder Brennwert. In der Ernährungslehre wird hier vom physiologischen Brennwert gesprochen.

Physiologische Brennwerte (Energiewerte) der Grundstoffe:		
1 g Protein (Eiweiss)	=	17 kJ entspricht 4 kcal
1 g Kohlenhydrate	=	17 kJ entspricht 4 kcal
1 g Fett	=	37 kJ entspricht 9 kcal
1 g Alkohol (Ethylalkohol)	=	29 kJ entspricht 7 kcal
1 g Ballaststoff	=	8 kJ entspricht 2 kcal

Der Energiebedarf des Menschen ergibt sich in der Hauptsache aus dem Grundumsatz (Bedarf bei völliger Ruhe) und dem Leistungsbedarf (Umsatz bei Muskelarbeit).

## Energiehaushalt

Beim Abbau der Hauptnährstoffe (Proteine, Kohlenhydrate und Fette) im Organismus wird Energie freigesetzt. Diese wird vom Körper sinnvoll weiterverwendet und so für die verschiedenen Stoffwechselprozesse verwendet. In biochemischen Reaktionen wird die Energie auch teilweise gespeichert und bei Bedarf mobilisiert.

## Grundumsatz

Selbst bei völliger Ruhe benötigt unser Körper Energie, u.a. zur Aufrechterhaltung der Tätigkeit von Herz, Gehirn, Leber, Nieren wie auch für die Stoffwechselfvorgänge in den Zellen.

Der Grundumsatz ist abhängig:

- vom Alter (bei Kindern und Jugendlichen höher als bei Erwachsenen)
- vom Geschlecht (bei Knaben und Männern höher als bei Mädchen und Frauen)
- vom Körperbau (Gewicht, Statur)
- von der Körperzusammensetzung (Fettanteil)

# Produkte und Dienstleistungen

## Leistungsumsatz

Jede Leistung des Körpers, die über den Minimalbetrieb bei Ruhe hinausgeht, braucht zusätzliche Energie:

- Muskeltätigkeit
- Verdauungstätigkeit
- Wärmeregulation

Um seine Temperatur auf 37 °C konstant zu halten, muss der Körper im Winter in der Regel mehr Energie aufwenden als im Sommer.

In der täglich aufgenommenen Nahrung sollten die energieliefernden Nährstoffe in einem **bestimmten Verhältnis** vorkommen.

Empfohlen wird (gewichtsmässig)	
Protein (Eiweiss):	ca. 15 %
Kohlenhydrate:	ca. 70 %
Fett:	ca. 15 %

# Produkte und Dienstleistungen

## 3. Grundnährstoffe

### 3.1 Protein (Eiweiss)

Proteine sind wichtige **Baustoffe** für den Organismus. Ohne dauernde Zufuhr von Proteinen gibt es kein Leben. Sie werden benötigt zum Aufbau von Zellen, Gewebe und Organen. Sie bilden so die Hauptmasse der Haut, der Muskeln und der Organe des Menschen.

**Wir unterscheiden zwischen tierischem Eiweiss und pflanzlichem Eiweiss**

Hauptvorkommen tierischer Eiweisse	Hauptvorkommen pflanzlicher Eiweisse
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fleisch, Fleischwaren</li><li>• Fisch</li><li>• Eier</li><li>• Milch/Milchprodukte</li><li>• Käse</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vollkorngetreide (Weizen, Roggen, Hafer, Mais etc.), Brot</li><li>• Hülsenfrüchte (Bohnen, Erbsen, Linsen)</li><li>• Kartoffeln</li><li>• Nüsse</li><li>• Tofu (aus Soja)</li></ul>

Für eine gesunde Ernährung werden tierische und pflanzliche Eiweisse empfohlen.

Der **Eiweissbedarf eines Erwachsenen** beträgt pro Tag 1 g pro kg Körpergewicht, d.h. auf 70 kg = 70 g Eiweiss. **Kinder und Jugendliche** haben, da sie sich im Wachstum befinden, einen grösseren Bedarf.

Empfohlen wird (gewichtsmässig)	
Protein (Eiweiss):	ca. 15 %
Kohlenhydrate:	ca. 70 %
Fett:	ca. 15 %

**Energiegehalt:** 1 g Protein (Eiweiss) = 17 kJ (4 kcal)

# Produkte und Dienstleistungen

## 3.2 Kohlenhydrate

Kohlenhydrate benötigen wir für unseren Körper in erster Linie als Energiequelle, d.h. als **Betriebsstoffe**. Kohlenhydrate werden von Pflanzen gebildet, die wichtigsten davon sind Zucker und Stärke. Jedoch gibt es noch andere Zuckerlieferanten wie Milch, Früchte etc.

"Süsse" Kohlenhydrate (z.B. Zucker) = schnell verfügbare Energie	"Nicht süsse" Kohlenhydrate (z.B. Stärke) = langsam wirkende, langanhaltende Energie
<ul style="list-style-type: none"><li>• Zuckerrüben, Zuckerrohr, Bienenhonig, Gerstenmalz (= Malz aus gekeimter Gerste)</li><li>• Milchzucker aus Milch</li><li>• Glucose, Dextrose, Traubenzucker aus Mais und Reis</li><li>• Obst, Früchte</li><li>• In verarbeiteter Form: raffiniertes Zucker, Bonbons, Konfitüre, Traubenzucker, Süssgetränke, Zucker als Hauptbestandteil von Süßigkeiten, Schokolade, Glacé</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Getreideprodukte</li><li>• Flocken (Muesli), Brot</li><li>• Teigwaren</li><li>• Kartoffeln</li><li>• Reis</li><li>• Gemüse</li></ul>

**Achtung:** Zucker fördert die Kariesbildung!

Der **Kohlenhydratbedarf eines Erwachsenen** beträgt pro Tag ca. 5 pro kg Körpergewicht, d.h. auf 70 kg = 350 g Kohlenhydrate (= 5950 kJ oder 1400 kcal).

**Energiegehalt:** 1 g Kohlenhydrat = 17 kJ (4 kcal)



# Produkte und Dienstleistungen

## 3.3 Fette

Fett kommt in tierischen und pflanzlichen Lebensmitteln vor. Fett ist der energiereichste Nährstoff und deshalb als **Betriebsstoff** lebensnotwendig. Es wird im menschlichen Körper als **Energiedepot** gespeichert und dient zugleich als Schutz der Organe vor extremen Einwirkungen und Kälte.

Bei Fetten handelt es sich um Verbindungen aus Glyceriden und verschiedenen Fettsäuren. Es wird unterschieden zwischen gesättigten, ungesättigten und mehrfach ungesättigten Fettsäuren.

### Wir unterscheiden zwischen tierischen Fetten und pflanzlichen Fetten

Hauptvorkommen tierischer Fette	Hauptvorkommen pflanzlicher Fette
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rinder- und Schweinefett, Speck, Wurst</li><li>• Butter, Vollmilch, Rahm, Käse (vollfett)</li><li>• Eier</li></ul> <p>Die <b>gesättigten Fettsäuren</b> stecken in tierischen Produkten wie Rahm, Butter, Fleisch, Wurst und Käse. Diese sollte man mit Mass geniessen, denn gesättigte Fettsäuren sind massgeblich an unseren Zivilisationskrankheiten beteiligt (z.B. erhöhter Cholesterinspiegel).</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kokosnüsse, Erdnüsse</li><li>• Raps, Sonnenblumenkerne, Maiskeime, Oliven, Sojabohnen, Palmkerne</li></ul> <p>Die <b>pflanzlichen ungesättigten Fettsäuren</b> sind essentiell (lebensnotwendig). Sie können vom Körper nicht selber hergestellt werden. Wir müssen sie täglich mit der Nahrung aufnehmen. Diese Fettsäuren schützen uns vor Herzinfarkt, denn sie können das LDL-Cholesterin senken.</p> <p>Besonders gesund sind einfach und <b>mehrfach ungesättigten Fettsäuren</b> (in Olivenöl, Rapsöl), weil sie nicht nur das LDL Cholesterin vertreiben, sondern auch den HDL-Spiegel im Blut erhöhen.</p>

Ein **Überkonsum an Fett**, das nicht zur Energiedeckung gebraucht wird, führt zu Fettdepots = **Übergewicht**. Folgen davon können Herz- und Kreislaufbeschwerden sein.

**Der empfohlene Fettverbrauch pro Tag eines Erwachsenen** liegt bei rund 1 g pro kg Körpergewicht, d.h. auf 70 kg = 70 g Fett (2590 kJ oder 630 kcal)

**Energiegehalt:** 1 g Fett = 37 kJ (9 kcal)

# Produkte und Dienstleistungen

## **Cholesterin**

Cholesterin ist eine aus Fetten und Eiweissen bestehende Substanz und dient als Baustein von Zellmembranen. Cholesterin ist zudem Ausgangssubstanz für die Bildung von wichtigen Hormonen, Vitamin D sowie Gallensäure und ist für den Transport und die Verdauung von Fetten wichtig.

Der menschliche Körper produziert den grössten Teil des benötigten Cholesterins (ca. 75 %) selber. Den Rest nimmt er über die Nahrung auf. Cholesterin kommt ausschliesslich in tierischen Nahrungsmitteln vor. Hauptquellen sind Eier, Innereien, Meeresfrüchte, vollfette Milchprodukte und fettes Fleisch.

Die Cholesterinzufuhr über die Nahrung sollte 300 mg pro Tag nicht wesentlich übersteigen. Dies gilt hauptsächlich für empfindliche Menschen mit erhöhtem Cholesterinspiegel.

Cholesterin kommt in verschiedenen Formen vor. Zur Hauptsache unterscheiden wir:

- **HDL-Cholesterin** = "gesundes" Cholesterin  
HDL = High Density Lipoprotein (Lipoprotein hoher Dichte)
- **LDL-Cholesterin** = "schlechtes" Cholesterin  
LDL = Low Density Lipoprotein (Lipoprotein geringer Dichte)

Warum "gesund" und "schlecht"?

**HDL** schützt die Gefässe, denn es schafft das Cholesterin aus dem Blut heraus zur Leber, dort wird es zu Gallensäure abgebaut und ausgeschieden.

LDL holt Cholesterin aus der Leber und transportiert es im Blut zu den Zellen. Hat die Zelle genug Cholesterin, weist sie das LDL ab. Das LDL verbleibt im Blut und der Blutfettwert steigt an. Das LDL setzt sich dann an den Wänden der Blutgefässe fest und bildet die Basis für Arteriosklerose und Herzinfarkt.

# Produkte und Dienstleistungen

## 3.4 Schutz- und Baustoffe: Vitamine und Mineralstoffe

**Schutzstoffe** (auch Bau-, Regler- oder Wirkstoffe genannt) sind notwendig für ein optimales Wachstum und zum guten Funktionieren des Organismus. Sie stärken das Immunsystem des Körpers.

### 3.4.1 Vitamine:

Vitamine sind lebensnotwendige, organische Stoffe. Als **Schutzstoffe** regeln sie Körper-Prozesse und schützen vor bestimmten Krankheiten und Mangelerscheinungen. Vitamine muss der Mensch mit der Nahrung aufnehmen, weil er sie selbst nicht erzeugen kann und weil sie für das Wachstum und die Erhaltung der Gesundheit absolut notwendig sind.

Man kennt ca. 20 verschiedene Vitamine, von denen 13 von bestimmter Wichtigkeit sind. Diese werden unterteilt in:

fettlösliche Vitamine	wasserlösliche Vitamine
A, D, E, K	Vitamin C (Ascorbinsäure), B1, B2, B6, B12, Niacin, Pantothensäure, Folsäure, Biotin

Wasserlösliche Vitamine werden über die Niere ausgeschieden. Fettlösliche Vitamine verbleiben im Körper und werden in das Fettgewebe aufgenommen.

Jedes Vitamin hat eine spezifische Funktion. Kein Vitamin kann durch ein anderes ersetzt werden. Mit einer vielseitigen Ernährung erhält der Körper alle notwendigen Vitamine.

### Die wichtigsten Vitamine sind A, B, C und D

Die Vitamine E, H (Biotin) und K sind zwar für unsere Gesundheit von grosser Bedeutung, ein Mangel an diesen Vitaminen ist in unseren Breitengraden kaum denkbar und nicht bekannt.

**Hauptlieferanten** von Vitaminen:

- pflanzliche Nahrung: Gemüse, Getreide, Früchte, Salat etc.
- tierische Nahrung: Fleisch, Fisch, Milch etc.

### 3.4.2 Mineralstoffe:

Mineralstoffe dienen unserem Körper als **Baustoffe** und als **Reglerstoffe**. Sie sind lebensnotwendige Stoffe, die dem Körper mit der Nahrung zugeführt werden müssen und erfüllen wichtige Aufgaben für das Wachstum und den Stoffwechsel.

Mineralstoffe werden aus dem Erdboden von den Pflanzen aufgenommen und gelangen so auf direktem Weg, als Bestandteile der pflanzlichen Lebensmittel, oder indirekt über das Tier, als Bestandteil der tierischen Lebensmittel in den menschlichen Organismus.

Sie werden nach ihrem Vorkommen im Körper und dem täglichen Bedarf in **Mengenelemente** und **Spurenelemente** (= Kleinstmengen eingeteilt).

# Produkte und Dienstleistungen

Die wichtigsten Mineralstoffe für unsere Knochen und Zähne (Baustoffe)	
<b>Kalzium</b>	Milch und Milchprodukte, grünes Blattgemüse
<b>Phosphor</b>	Fisch, Fleisch , Eier, Milch, Käse, Hefe, Vollkorngetreide
<b>Magnesium</b>	grüne Gemüse, Fisch, Milch, Vollkorngetreide
Die wichtigsten Mineralstoffe für die Regulierung des Wasserhaushaltes im menschlichen Körper (Reglerstoffe)	
<b>Natrium</b>	Kochsalz, gepökelte und geräucherte Fleischwaren, Brot, Käse
<b>Kalium</b>	Getreide, Obst, Gemüse
<b>Chlor</b>	Kochsalz, alle kochsalzhaltigen Lebensmittel
Wichtigster Mineralstoff für unser Blut	
<b>Eisen</b>	Fleisch, Leber, Hülsenfrüchte, Vollkorngetreide

Mengenmässig sind **Kalzium** und **Phosphor** die bedeutendsten.

## 3.5 Nahrungsfasern (Ballaststoffe)

Nahrungsfasern (auch Ballaststoffe genannt) sind **unverdaubare Pflanzenteile** aus Zellwänden und Stützgeweben und gehören grösstenteils zur Gruppe der Kohlenhydrate. Sie sind unverdaulich und haben im Verdauungsprozess und Stoffwechsel eine wichtige Funktion

Nahrungsfasern haben die Fähigkeit, viel Flüssigkeit aufzunehmen und dadurch aufzuquellen. Somit erzeugen sie ein schnelles Sättigungsgefühl. Die Produktion der Verdauungssäfte wird angeregt und die Verdauung auf diese Weise beschleunigt. Nahrungsfasern bewirken eine regelmässige und schnelle Verdauung durch Anregung der Darmtätigkeit. So wird auch die Ausscheidung von schädlichen und unverdaulichen Stoffen gefördert.

**Zu wenig Ballaststoffe in der Nahrung begünstigen die Entstehung von Verstopfung.**

Empfohlener Ballaststoffkonsum pro Tag: **30 g**

### Vorkommen:

- Vollkornprodukte, z.B. Brot, Vollkorn-Teigwaren, Vollkorn-Reis
- Früchte, Gemüse
- Hülsenfrüchte

# Produkte und Dienstleistungen

## 3.6 Wasser

### ***Ohne Wasser kein Leben!***

Das Wasser (der sogenannte Stützstoff) im Körper, dient dem Körper als Lösungs- und Transportmittel und als Wärmeregulator.

Die **meisten Stoffwechselfvorgänge im Körper benötigen Wasser**. Der Körper eines Erwachsenen besteht zu ca. 60 % aus Wasser.

Die benötigte Flüssigkeitszufuhr beträgt durchschnittlich 1,5 bis 3,0 Liter pro Tag, wobei empfohlen wird, 1,5 bis 2 Liter als Getränke aufzunehmen und den Rest, also ca. ein Drittel, über Lebensmittel. Der Flüssigkeitsbedarf bezieht sich auf nicht-alkoholische Getränke.

Der Wasserbedarf ist nicht immer konstant. Er ist abhängig von Alter, Klima, Ernährungsweise und der Arbeit oder der sportlichen Leistung. Bei grosser Hitze (Schwitzen), Durchfall oder Erbrechen steigt der Wasserbedarf.

Wassermangel führt zu gesundheitlichen Schädigungen der Nieren (Austrocknung), Verstopfung, Kreislaufstörungen.



**Der Mensch kann  
höchstens 3 Tage  
ohne Flüssigkeit  
auskommen !**

# Produkte und Dienstleistungen

## 4. Dienstleistungen von NM-Unternehmen

Ein Unternehmen der NM-Industrie verstärkt seine Stellung im Markt, wenn es den Verkauf seiner qualitativ hochwertigen Produkte durch eine Reihe von Dienstleistungen ergänzt.

Dadurch schafft es eine enge Kundenbindung und verhindert, dass die Kunden bei erst bester Gelegenheit zu einem Konkurrenten wechseln.

Auch für die Dienstleistungen ist entscheidend, dass sie auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten sind und dem Kunden einen echten Nutzen bringen.

Mit dem Dienstleistungspaket dokumentiert das Unternehmen seine Fachkompetenz.

Welchen Umfang die Dienstleistungen haben sollten und in welcher Form sie angeboten werden, hängt vom Produktsortiment und der Kundenstruktur ab.

Grundsätzlich kann auch hier nach den drei Hauptsegmenten unterschieden werden.

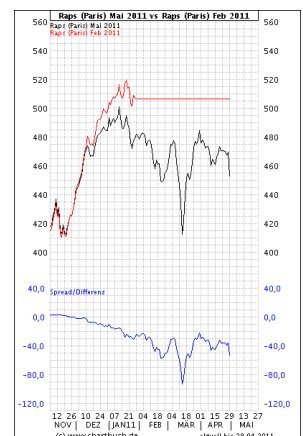
### 4.1 Grundstoffe

Bei den Abnehmern von Grundstoffen (vgl. Beispiele auf S. 3) handelt es sich in der Regel um industrielle oder gewerbliche Verarbeitungsbetriebe. Ein optimaler Einkauf ist ihnen wichtig, weil dies ihre Kosten stark beeinflusst.

Sie haben aber kaum Zeit, die Marktentwicklung täglich zu verfolgen. Sie sind auf verlässliche Informationen des Lieferanten angewiesen.

Die wichtigsten Dienstleistungen sind hier:

- Information der Kunden über Preisentwicklungen (Inland und Weltmarkt), Trends und Prognosen
- Beratung über den besten Einkaufszeitpunkt
- Möglichkeit des Abschlusses von Terminkontrakten
- ständige Lieferbereitschaft und termingerechte Auslieferung



### 4.2 Halbfabrikate

Gewisse Halbfabrikate sind Standardprodukte, die an eine Vielzahl von Abnehmern verkauft werden. Oft sind sie aber auch "massgeschneidert" auf die Bedürfnisse eines einzelnen Kunden und dessen Herstellverfahren. Hier kann der Hersteller sein "know how" einbringen. Lieferant und Kunde arbeiten eng zusammen.

Die wichtigsten Dienstleistungen sind hier:

- Zusammenarbeit mit dem Kunden in der Entwicklung neuer Produkte
- Optimierung der Halbfabrikate nach den besonderen Wünschen der Kunden
- Beratung der Kunden zur Verbesserung der Verarbeitungstechnologie
- Beratung der Kunden zur korrekten Deklaration der Endprodukte



# Produkte und Dienstleistungen

## 4.3 Fertigprodukte

Die Packungsdeklaration vermittelt eine Vielzahl von Informationen über das Produkt. Alles Wissenswerte kann aber auf der Packung nicht aufgedruckt werden. Die Konsumentinnen und Konsumenten haben oft ein Bedürfnis nach weiteren Informationen, z.B. über das Herstellungsverfahren, die Eignung für bestimmte Verwendungszwecke oder die Verfügbarkeit eines Produktes im Handel.

Durch eine objektive und kompetente Beantwortung solcher Fragen schafft das Unternehmen Vertrauen.

Wichtige Dienstleistungen gegenüber den Endverbrauchern sind:

- Kundenberatungsdienst, z.B. mit einer Info-Line
- Beratung in Ernährungsfragen (z.B. bei Speziallebensmitteln)
- Erweiterte Informationen auf der Internetseite



## 4.4 Weitere Dienstleistungen

Gegenüber den gastgewerblichen Kunden (Restaurants, Hotels, Grossküchen) kann sich das Unternehmen mit Dienstleistungen profilieren. Zu denken ist dabei an:

- Druck von Speise- und Dessertkarten (z.B. Glacen)
- Menu- und Rezept-Vorschläge
- Beratung in der firmeneigenen Versuchsküche (Kochseminare etc.)

Dienstleistungen für den Einzelhandel und die Grossverteiler können umfassen:

- Vermietung von Kühltruhen und Kühlschränken an den Detailhandel (inkl. z.B. Kioske, Badanstalten etc.)
- Übernahme der Distribution für andere Firmen (z.B. mit Tiefkühlprodukten)
- Entwicklung von Eigenmarkenprodukten einschliesslich der Packungsgestaltung und -deklaration
- Unterstützung des Handels in der Promotion der Produkte ("Merchandising)

# Produkte und Dienstleistungen

## 5. Repetition

Erstellen Sie zu diesem Kapitel eine Zusammenfassung. Gestalten Sie die Zusammenfassung als Text, Kernaussagen, Lerngrafik, Mindmap usw.

Beantworten Sie die folgenden Repetitionsfragen:

1. Nennen Sie zehn typische Produkte der NM-Industrie und ordnen Sie diese den Warengruppen der NM-Industrie zu.
2. Nennen Sie vier Herstelltechnologien.
3. Was ist das Ziel der gesunden Ernährung?
4. Erklären sie die Lebensmittelpyramide in eigenen Worten.
5. Von welchen Faktoren ist der Grundumsatz im Energiehaushalt abhängig?
6. Welche Grundnährstoffe gibt es? Welches sind die jeweiligen Hauptvorkommen?
7. Was sind Vitamine? Wieso benötigt unser Körper diese?
8. Für was benötigt unser Körper Mineralstoffe?
9. Was sind Nahrungsfasern? Wieso sind sie so wichtig für unseren Körper?
10. Was sind die Folgen von Wassermangel im Körper?
11. Nennen Sie mindestens drei Dienstleistungen, die Ihr Unternehmen zur Förderung des Verkaufs erbringt und ordnen Sie diese den Zielgruppen zu.