

Termékvisszahívás

– a vállalkozások réme?

Nébih 2. kerekasztal

Összefoglaló:

Mind a kerekasztalra való felkészülés, mind számos, a mindennapokból vett hazai és nemzetközi példa alátámasztotta a téma fontosságát. Időszerű a termékvisszahívásról beszélnünk, nagyon fontos, hogy a vásárló értse, hogy a vállalkozó mit miért tesz.

Az alapfogalmak tisztázását követően a három legfontosabb élelmiszerlánc szereplő – a felelős vállalkozó, a tudatos vásárló és a támogató hatóság - szemszögéből vizsgáljuk meg a kérdéskört.

Ha nem megfelelő a vállalkozó intézkedése, akkor a hatóságnak ki kell tudnia kényszeríteni azt, ugyanakkor a hatóságnak feladata, hogy támogatást nyújtson a vállalkozásnak, akár a kockázatértékelésben, vagy a kommunikációban.

Minden válság egy lehetőség, ki kell emelni, hogy a jó válságkommunikáció pozitívan, míg a nem kellően gyors és nem kellően részletes kommunikáció épp ellenkezően hat az adott cég piaci részesedésére.

Bevezetés



Alapfogalmak

- Amennyiben egy termék nem felel meg az élelmiszer-biztonsági követelményeknek (vagy fennáll ennek veszélye) két intézkedést lehet haladéktalanul megtenni:
 - ✓ **Piacról történő kivonás** – minden esetben,
 - ✓ **és fogyasztóktól történő visszahívás** – amennyiben a termék már eljutott a vásárlókhoz és egyéb intézkedésekkel nem lehet a magas szintű egészségvédelmet biztosítani.
- Minden intézkedéséről tájékoztatni kell az illetékes hatóságot!
- Ha a termék vásárlóknál lehet, akkor hatékony eszközökkel és pontosan kell őket is tájékoztatni.
- Ha a termék ártalmas lehet az egészségre a tájékoztatás mellett mindent meg kell tenni a veszély megszüntetésére, csökkentésére, megelőzésére.

**A
vállalkozó
felelőssége**



nébih

Termékvisszahívás - a vállalkozások réme?

*A vásárló
szemével*



Elég biztonságos?

nébih

Termékvisszahívás - a vállalkozások réme?

**A jó
visszahívás**

- Érje el a vásárlót
- Legyen jól azonosítható a termék
- Tartalmazza az okot
- Tartalmazza hogy mit kell tenni

Példák



**Cadbury
csoki**

Cadbury



nébih

Termékvisszahívás - a vállalkozások réme?

*A hatóság
szerepe*



nébih

Termékvisszahívás - a vállalkozások réme?

**Élelmiszer-
visszahívás
=lehetőség**

Azon vállalatok részvényárfolyama 1 évvel a válság után,
amelyek rosszul kezelték a válságot



Azon vállalatok részvényárfolyama 1 évvel a válság után,
amelyek jól kezelték a válságot

*Forrás: Rory I. Knight & Deborah J. Pretty: The Impact of Catastrophes on Shareholder Value. Templeton College,
University of Oxford, Oxford OX1 5NY, England*

Crisis

危機

Danger

Opportunity