

STUDIE

KRISEN Kommunikation



Appendix zur Pressemeldung – Krisenkommunikation bei Produktrückrufen

Köln, August 2020



www.jeschenko.de



Produktrückrufe | Jan-Juni 2020

JESCHENKO INSIGHTS untersuchte die Krisenkommunikation von Produktrückrufen in Deutschland. Wie werden die Verbraucher über den Produktrückruf informiert bzw. wie können sich Verbraucher über den Rückruf informieren?

Analysezeitraum: 1. Januar – 30. Juni 2020

Content Quelle | Herrmann Gewürze GmbH & Co. KG, Produkt „Curry grün“

produkt **D-R-CH** WARNUNG

Rückruf: Salmonellen – Herrmann Gewürze ruft „Curry grün“ zurück

VON: 20. FEBRUAR 2023 (VERÖFFENTLICHUNG) BIS: 20. FEBRUAR 2023 (ANFANGSZEIT)

Die Herrmann Gewürze GmbH & Co. KG informiert über den Rückruf des Artikels „Curry grün“ mit dem Mindesthaltbarkeitsdatum 27.01.2023. Wie das Unternehmen mitteilt, wurden in dem aufgeführten Artikel Salmonellen festgestellt.

Der betroffene Artikel „Curry grün“ sollte aufgrund der möglichen Gesundheitsgefahr nicht mehr verwendet werden!

Betroffener Artikel

Online-Shop

BIO zertifiziert

Versandhandel
Telefonische Bestellannahme
Tel.: 06826 18872-0
Fax: 06826 18872-20

Unser Lagerverkauf in Bexbach ist wieder für Sie geöffnet
Öffnungszeiten: Montag bis Freitag 8:00 bis 14:30 Uhr
Unser Ladenlokal in der Diskontpassage Saarbrücken ist ebenfalls wieder für Sie geöffnet
Öffnungszeiten: Montag bis Samstag 10:00 bis 18:00 Uhr

erweiterter gesucht +++ Wiederverkäufer gesucht +++

GOURMET MANUFAKTUR
HERMANN®
GEWÜRZE
PREMIUM QUALITÄT

Wir freuen uns auf Ihre Bestellung

Sie können wie gewohnt bestellen:

- per ONLINE-Shop
- per Telefon, Fax oder auch schriftlich

Wir versenden mit **DHL** AUCH an Packstationen!

ONLINE-SHOP | AGB | Impressum

ohne ZUSÄTZLICHE STOFFE: MONO- NÄTRIUM GLUTAMAT

Herrmann Gewürze

VERBESSERUNGSPOTENTIAL

Herrmann Gewürze

Startseite
Info
Fotos
Bewertungen
Beiträge
Community

Beitrag erstellen

Verlasse einen Beitrag ...

Foto/Video
Freunde mar...
Erhalte Nach...

Fotos

<https://tinyurl.com/ycdk79md>

Produkt-Rückruf-Veröffentlichung vom 20. Februar unter produktwarnung.eu

<https://www.herrmanngewuerze.de/>

Keine Produkt-Rückruf-Information auf der Homepage

<https://tinyurl.com/y718tthe>

Keine Rückruf-Kommunikation für die Verbraucher über die eigene Facebook-Seite

Content Quelle | Backhaus LEDERER GmbH, Produkt „Knusper Knäckebrot“



www.produktwarnung.eu/2020/06/26/
Produkt-Rückruf-Veröffentlichung
vom 26. Juni unter produktwarnung.eu

<https://www.backhaus-lederer.de/>
Keine Produkt-Rückruf-Information auf der Homepage

<https://tinyurl.com/y718ttthe>
Keine Rückruf-Kommunikation für die
Verbraucher über die eigene Facebook-Seite

Content Quelle | Rügenwalder Mühle, Produkt „Schinken Spicker“

Rückruf: Kunststoffteile – Rügenwalder Mühle ruft „Schinken Spicker Fleisch Bunte Paprika-Lyoner“ zurück

VON REDAKTION · VERÖFFENTLICHT 6. FEBRUAR 2020 · AKTUALISIERT 6. FEBRUAR 2020

Die Rügenwalder Mühle ruft das Produkt „Schinken Spicker Fleisch Bunte Paprika-Lyoner (80 g)“ aus dem SB-Regal zurück. Wie das Unternehmen mitteilt, kann aufgrund eines technischen Defekts nicht vollkommen ausgeschlossen werden, dass scharfkantige Fremdkörper in der Verpackung enthalten sind.

Beim versehentlichen Verschlucken kann von diesen Fremdkörpern eine Gesundheitsgefahr ausgehen. Bei den Fremdkörpern handelt es sich um weiße Kunststoffteilen mit etwa 1cm Größe.

Betroffener Artikel

Artikel: Schinken Spicker Fleisch Bunte Paprika-Lyoner
Chargennummer BL0401 03 und alle Folgenummern (siehe Abbildung 2)
Mindesthaltbarkeitsdatum 02.03.2020

Bitte beachten Sie:
Betroffen ist nur „Schinken Spicker Fleisch Bunte Paprika-Lyoner“ mit der Chargennummer

Kontakt | Häufigste Fragen | FAQ | Unternehmenskommunikation & Social Media

MOINI! RÜGENWALDER MÜHLE Familienunternehmen seit 1834

Produkte | Rezepte | Unser Anspruch | Über uns | Aktuelles | Service

Startseite · Service · Kommunikation und Social Media · **Verbraucherinformation**

Verbraucherinformation:

Aufgrund von möglichen Fremdkörpern ruft die RÜGENWALDER MÜHLE öffentlich den Fleischartikel „Schinken Spicker Bunte Paprika-Lyoner 80g“, Chargennummer BL0401 03 und Folgenummer sowie MHD 02.03.2020 zurück.

Bad Zwischenahn, 06. Februar 2020. Die Rügenwalder Mühle ruft hiermit öffentlich das Produkt „Schinken Spicker Fleisch Bunte Paprika-Lyoner (80 g)“ aus dem SB-Regal zurück.

Bitte beachten Sie: Betroffen ist nur „Schinken Spicker Fleisch Bunte Paprika-Lyoner“ mit der Chargennummer BL0401 03 und allen Folgenummern sowie dem Mindesthaltbarkeitsdatum 02.03.2020. „Schinken Spicker Fleisch Bunte Paprika-Lyoner“ mit anderen Chargennummern und/oder anderem Mindesthaltbarkeitsdatum sind **nicht** betroffen. Auch alle anderen Schinken Spicker Sorten (vegetarisch, vegan und Bio) sowie alle anderen Produkte der Rügenwalder Mühle sind **nicht** betroffen.

Aufgrund eines technischen Defekts kann nicht vollkommen ausgeschlossen werden, dass scharfkantige Fremdkörper in der Verpackung enthalten sind. Beim versehentlichen Verschlucken kann von diesen Fremdkörpern eine Gesundheitsgefahr ausgehen. Bei den Fremdkörpern handelt es sich um weiße Kunststoffteilen mit etwa 1cm Größe.

Im Sinne des vorbeugenden Verbraucherschutzes hat die Rügenwalder Mühle die Rückholung der Produkte aus dem Handel bereits veranlasst. Vom Verzehrer der Produkte aus der angegebenen Produktcharge wird abgeraten. Betroffene Verbraucher werden gebeten, sich an das Service-Team der Rügenwalder Mühle (04403-66345) zu wenden.

Das Unternehmen bedauert mögliche Unannehmlichkeiten, die mit dieser Maßnahme verbunden sind.

Für weitere Presse-Informationen:
Engel & Zimmermann AG
Silke Weiß & Annika Geiger
Am Schlosspark 15, 82131 Gauting
Telefon: 089 / 893563-587
E-Mail: presse@ruegenwalder.de

Rügenwalder Mühle · 6. Februar ·

Liebe Facebook Fans,

wir rufen unseren Fleischartikel „Schinken Spicker Bunte Paprika Lyoner“ mit der Chargennummer BL0401 03 und Folgenummern sowie MHD 02.03.2020 zurück. „Schinken Spicker Fleisch Bunte Paprika-Lyoner“ mit anderen Chargennummern und/oder anderem Mindesthaltbarkeitsdatum sind nicht betroffen. Auch alle anderen Schinken Spicker Sorten (vegetarisch, vegan und Bio) sowie alle anderen Produkte der Rügenwalder Mühle sind nicht betroffen.

Weitere Infos gibt es hi... Mehr ansehen

RUEGENWALDER.DE
Verbraucherinformation: Rückrufaktion

👍 😄 🙏 53

136 Kommentare 38 Mal geteilt

SEHR GUT UMGESETZT

www.produktwarnung.eu/2020/02/06
Produkt-Rückruf-Veröffentlichung
vom 6. Februar unter produktwarnung.eu

www.ruegenwalder.de/unternehmenskommunikation
Produkt-Rückruf-Information auf der Homepage

<https://www.facebook.com/ruegenwalder/>
Rückruf-Kommunikation für die
Verbraucher über die eigene Facebook-Seite

Content Quelle | Alnatura, Produkt „Kichererbsen“



Produkt-Rückruf: Alnatura Kichererbsen, getrocknet

Mit den Mindesthaltbarkeitsdaten 14.01.2021 und 27.01.2021

Alnatura ruft vorsorglich Alnatura Kichererbsen, getrocknet zurück, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass sich Fremdkörper aus Glas in einzelnen Packungen des Produktes befinden.

Die Ware wurde bereits vorsorglich aus dem Verkauf genommen.

Kundinnen und Kunden, die eine Packung der Alnatura Kichererbsen mit den oben genannten Mindesthaltbarkeitsdaten zu Hause haben, sollten sie vorsorglich nicht mehr verzehren und können das Produkt zurückbringen. Sie erhalten selbstverständlich Ersatz.

www.produktwarnung.eu/2020/05/20

Produkt-Rückruf-Veröffentlichung vom 20. Mai unter produktwarnung.eu

<https://www.alnatura.de>

Produkt-Rückruf-Information auf der Homepage (Direktverlinkung nicht möglich, bitte auf der Zielseite herunterscrollen)



<https://www.facebook.com/Alnatura>

Rückruf-Kommunikation für die Verbraucher über die eigene Facebook-Seite

Content Quelle | Uncle Bens Reis

produkt.warnung.de

Rückruf: Metallsplitter – Mars Food ruft Uncle Ben's Original-Langkornreis im Kochbeutel zurück

Mars Food informiert über den Rückruf von 348 Packungen „Uncle Ben's Original-Langkornreis im Kochbeutel“ (10 min, 1kg). Wie das Unternehmen mitteilt, könnte es sein, dass sich in einigen wenigen Packungen des Produktes kleine Metallsplitter befinden.

Die möglicherweise betroffenen Packungen waren ausschließlich in einer geringen Zahl an EDEKA-Märkten in Baden-Württemberg ab dem 22. Februar 2020 im Handel erhältlich.

Mars Food bittet Verbraucher, die das betroffene Produkt gekauft haben, dieses nicht zu verzehren.

Betroffener Artikel

Produkt: Uncle Ben's Original-Langkornreis im Kochbeutel, „Perfekt in 10 Minuten“, 1kg
Anzahl: Rückruf von 348 Packungen
EAN-Code: 5410873854001
Mindesthaltbarkeitsdatum: 13.08.2022

Die finden den EAN-Code auf der Unterseite und des Mindesthaltbarkeitsdatum auf dem Deckel der Verpackung.

Weitere Produkte oder Produkte, die vor dem 22. Februar 2020 gekauft wurden, sind nicht betroffen.

Kundenservice

Mars Food bittet Verbraucher, die das betroffene Produkt gekauft haben, dieses nicht zu verzehren und sich an den Mars Food Kundenservice unter der Telefonnummer 04231-943290 (montags bis freitags, 09:00 Uhr bis 19:00 Uhr) oder per E-Mail an kontakt@def.mars.com zu wenden.

<https://tinyurl.com/yddnj3cd>
Produkt-Rückruf-Veröffentlichung vom 6. März unter produkt.warnung.de

REGIONALER WARENRÜCKRUF

Mars Food ruft vorsorglich eine begrenzte Anzahl von Uncle Ben's Original-Langkornreis im Kochbeutel (10 min, 1kg) zurück

VERDEN (03.03.2020) — Mars Food Deutschland kündigt den vorsorglichen Rückruf von 348 Packungen des Produktes Uncle Ben's Original-Langkornreis im Kochbeutel, „Perfekt in 10 Minuten“, in der Variante 1kg an, da es sein könnte, dass sich in diesem Produkt kleine Metallsplitter befinden.

Das Unternehmen kann die entsprechenden Packungen exakt eingrenzen. Weitere Produkte sind nicht betroffen.

Die möglicherweise betroffenen Packungen waren ausschließlich in einer geringen Zahl an EDEKA-Märkten in Baden-Württemberg ab dem 22. Februar 2020 im Handel erhältlich und können anhand des Mindesthaltbarkeitsdatums auf dem Deckel sowie des EAN-Codes auf der Unterseite der Verpackung identifiziert werden.

Folgendes Produkt ist das Einzige, das betroffen sein könnte:

Uncle Ben's Original-Langkornreis im Kochbeutel, „Perfekt in 10 Minuten“, 1kg
EAN-Code: 5410873854001
Mindesthaltbarkeitsdatum: 13.08.2022

Weitere Produkte oder Produkte, die vor dem 22. Februar 2020 gekauft wurden, sind nicht betroffen. Mars Food bittet Verbraucher, die das betroffene Produkt gekauft haben, dieses nicht zu verzehren und sich an den Mars Food Kundenservice unter der Telefonnummer 04231-943290 (montags bis freitags, 09:00 Uhr bis 19:00 Uhr) oder per E-Mail an kontakt@def.mars.com zu wenden.

<https://www.unclebens.de/neuigkeiten>
Produkt-Rückruf-Kommunikation unter der Rubrik „Neuigkeiten“

facebook

Uncle Ben's Deutschland

@unclebensDE

Startseite

Beiträge

Bewertungen

Fotos

Info

Community

Beiträge

Uncle Ben's Deutschland
15. April um 08:12

Wir müssen nicht zusammen sein, um uns nah zu sein. Kocht eure Familiengerichte und entdeckt neue Lieblings-Rezepte auf www.unclebens.de

Heute sch...
Bist Du auc...
keine Komp...
Uncle Ben's...
Mehr anze...

<https://www.facebook.com/unclebensDE/>
Produkt-Rückruf auf Facebook nicht veröffentlicht

Content Quelle | ALDI, Produkt Mini Wassermelonen

LEBENSMITTEL

Rückruf: Rückstände von Pflanzenschutzmittel in Mini-Wassermelonen via Aldi-Nord

VON REDAKTION · VERÖFFENTLICHT 6. JUNI 2020 · AKTUALISIERT 6. JUNI 2020

Abkürzen | Damen North GmbH | Close

Aldi-Nord informiert über den Rückruf des Artikels „Mini-Wassermelonen, Kl. 1“ des Lieferanten Catman North GmbH und der GGN 4052852232968.

Wie das Unternehmen mitteilt, wurden im Rahmen von Eigenuntersuchungen in einer Probe Mini-Wassermelonen Rückstände des Pflanzenschutzmittels Oxamyl nachgewiesen.

Der betroffene Artikel sollte daher vorsorglich nicht mehr verzehrt werden.

Betroffener Artikel



Artikel: Mini-Wassermelonen, Kl. 1
GGN 4052852232968
Ursprung: Spanien
Lieferant: Catman North GmbH

Bitte bringen Sie den o.g. Artikel in eine Aldi-Nord Filiale zurück. Der Kaufpreis wird zurückerstattet.

Ware anderer Erzeuger (erkennbar an der GGN) und andere Artikel des Lieferanten „Catman North GmbH“ sind nicht betroffen.

Hinweis: Vorsicht vor gefälschten Gutscheinen per WhatsApp

Produkt-Rückruf: Delikatess Durkenfasschen Auslese

Hinweis: Mehrwertsteuererleichterung: Jetzt -3 %* auf den gesamten Einkauf sparen.

STARTSEITE > PRODUKT-RÜCKRUF: DELIKATESS DURKENFASCHCHEN AUSLESE

Produkt-Rückruf: Mini-Wassermelonen, Kl. 1



Artikel: Mini-Wassermelonen, Kl. 1
GGN 4052852232968
Ursprung: Spanien
Lieferant: Catman North GmbH

Bitte bringen Sie den o.g. Artikel in eine Aldi-Nord Filiale zurück. Der Kaufpreis wird zurückerstattet.

Ware anderer Erzeuger (erkennbar an der GGN) und andere Artikel des Lieferanten „Catman North GmbH“ sind nicht betroffen.

VERBESSERUNGSPOTENTIAL

ALDI Nord
Einzelhandelsunternehmen

Startseite | Fotos | Community | Videos | Mehr

Info | Alle anzeigen | FIXIRTER BEITRAG

36.618 Personen gefällt das
39.540 Personen haben das abonniert

<http://aldi-nord.de/>

Antwortet i.d.R. innerhalb einer Stunde
Nachricht senden

Einzelhandelsunternehmen

Impressum Information nach § 5 TMG
ALDI Einkauf GmbH & Co. OHG
Eckenbergstraße 16 + 16A 45307 Essen
E-Mail/Kontakt Sollten Sie mit einem Produkt oder einer Leistung von uns ausnahmsweise nicht zufrieden sein, nutzen Sie bitte unser Kontaktformular: <https://www.aldi-nord.de/toolbox/kontakt.html> Damit erleichtern Sie uns die Bearbeitung und tragen dazu bei, dass wir Ihre Anliegen schnellstmöglich prüfen können. Unser Ziel ist es, Ihre Anfragen zeitnah und kompetent zu beantworten und Ihnen im Bedarfsfall kulanter und persönlicher Service anzubieten. Wir

Auch wenn die Feiertage dieses Jahr anders sein werden: Gemeinsam schaffen wir das! 🍷 Deshalb geben wir weiterhin alles, dass ihr auch auf Distanz zusammen sein könnt: mit leckerem Essen aus unserem Osterortiment und guten Rezeptideen. Wir wünschen euch allen ein schönes Osterfest. #gemeinsamistaltes #frühlingssaison #hatteebucare #frühlingssaison #frühling #https://www.aldi-nord.de/#gemeinsam-geht-alles.html



www.produktwarnung.eu/2020/06/06
Produkt-Rückruf-Veröffentlichung
vom 6. Juni unter produktwarnung.eu

<https://www.aldi-nord.de/>
Produkt-Rückruf-Kommunikation direkt auf der
Startseite unter der Rubrik „Aktuelles“

<https://www.facebook.com/ALDI-Nord-335288650611521/>
Keine Rückruf-Kommunikation über Facebook

Content Quelle | Ökoland GmbH, Produkt Rahm Spinat

The screenshot shows the 'produktwarnung.eu' website. The main heading is 'Rückruf: Kunststoffteilchen – Okoland ruff Tiefkühl Rahm-Spinat zurück'. The article text states: 'Die Okoland GmbH informiert über den Rückruf des Artikels „Okoland Tiefkühl Rahm-Spinat“ in der 400 g Packung. Wie das Unternehmen mitteilt, können in den untenstehenden Chargen kleine weiße Kunststoffteilchen vorhanden sein. Die weißen Teilchen sind im Produkt farblich gut erkennbar. Aufgrund der Größe von unter 5 mm und ihrer Form werden diese als nicht gesundheitsgefährdend eingestuft. Händler werden gebeten, betroffene Ware sofort aus dem Verkauf zu nehmen.' A red warning triangle icon is visible next to the article title. Below the article, there is a 'Betroffene Lieferechargen' section with a table of product codes and dates.

<https://tinyurl.com/y7k62j55>
Produkt-Rückruf-Veröffentlichung vom 9. April unter produktwarnung.eu

The screenshot shows the Ökoland website. The main heading is 'Herzlich Willkommen'. Below the heading, there is a message: 'Seit über 25 Jahren arbeiten wir daran, unsere Welt ein bisschen besser zu machen. Wir bieten leckeres Essen in Verantwortung für Mensch, Tier und Natur. Die vier Leitbegriffe unserer Arbeit sind: Qualität, Verantwortung, Genuss und Lebensfreude.' Below this, there is a section titled 'Aktuelles' with a sub-heading 'Waren-Rückruf Rahm-Spinat'. The text states: 'Sehr geehrte Kundinnen und Kunden, aufgrund eines Fremdkörperfundes haben wir die unten genannten Produktchargen des Okoland Rahm-Spinats aus dem Markt genommen.' A small image of the 'Rahm-Spinat' product is shown.

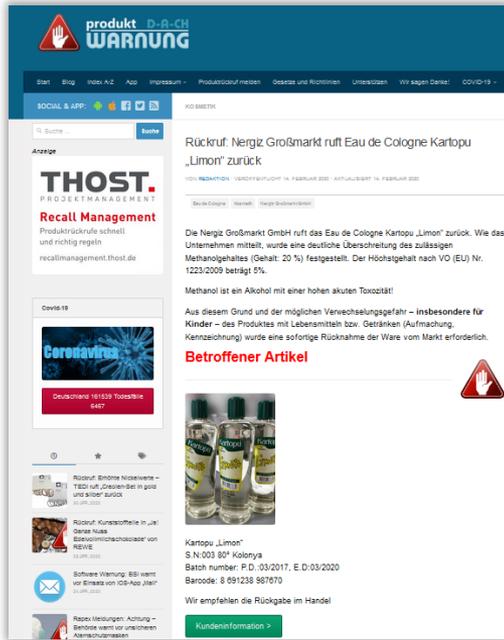
<https://www.oekoland.de/>
Produkt-Rückruf-Kommunikation direkt auf der Startseite unter der Rubrik „Aktuelles“

VERBESSERUNGSPOTENTIAL

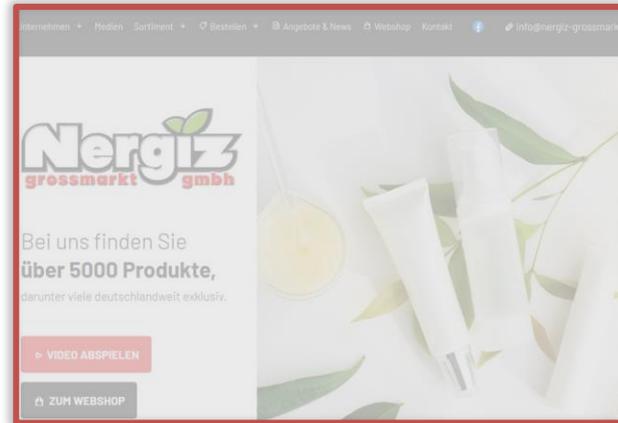
The screenshot shows a Facebook login page. The text 'facebook' is visible at the top. Below it, there is a 'Bei Facebook anmelden' section with input fields for 'E-Mail-Adresse oder Handynummer' and 'Passwort', and a blue 'Anmelden' button. A green 'Neues Konto erstellen' button is at the bottom. A red prohibition sign (a circle with a diagonal line) is overlaid on the bottom right of the page, indicating that this method of communication is not used.

Keine Rückruf-Kommunikation über Facebook, da keine Seite vorhanden

Content Quelle | Nergiz Grossmarkt GmbH, Produkt Kartopu „Limon“

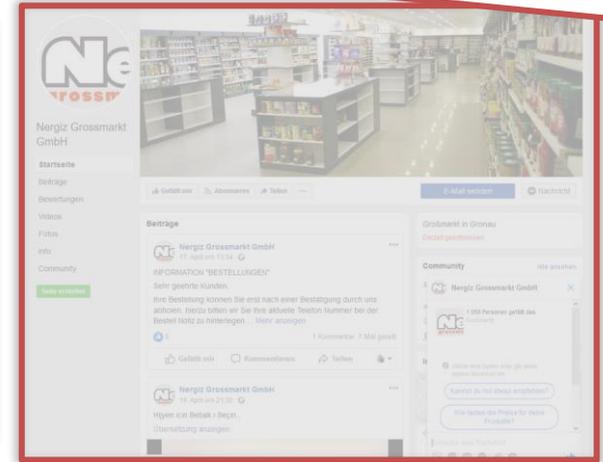


<https://tinyurl.com/y98h8ocz>
Produkt-Rückruf-Veröffentlichung
vom 14. Februar unter produktwarnung.eu



<https://www.nergiz-grossmarkt.de/>
Keine Produkt-Rückruf-Information auf
der Homepage

VERBESSERUNGS-
POTENTIAL



<https://tinyurl.com/y718tthe>
Keine Rückruf-Kommunikation für die Verbraucher
über die eigene Facebook-Seite

Content Quelle | elho , Produkt Pflanzgefäße

Rückruf: Können abstürzen – elho ruft Balkon Pflanzgefäße der Greenville Plant Hanger Serie zurück

VON REDAKTION · VERÖFFENTLICHT 27. JUNI 2020 · AKTUALISIERT 27. JUNI 2020

Das niederländische Unternehmen elho fordert alle Verbraucher, die Produkte der Greenville Plant Hanger Serie erworben haben (der Produktname befindet sich unterhalb des Pflanzgefäßes), dringend dazu auf, die Pflanzgefäße aufgrund von Sicherheitsmängeln umgehend von ihrem (Balkon-)Geländer zu entfernen und zurückzugeben. Ein Konstruktionsfehler in Kombination mit hohen Außentemperaturen sorgt dafür, dass sich die Halterung der Pflanztöpfe verformen kann, wodurch die elho Greenville Plant Hangers von einem (Balkon-)Geländer herabstürzen könnten.

Die Sicherheitsmängel beziehen sich ausschließlich auf die Greenville Plant Hanger Serie, die seit Januar 2020 auf dem Markt ist. Die Serie umfasst Produkte in einer länglichen als auch runden Version, die jeweils in 5 verschiedenen Farben erhältlich sind. Alle restlichen elho Produkte (auch die mit einem ähnlichen Aufhängesystem) erfüllen die notwendigen Qualitätsanforderungen, sind daher sicher und nicht von den beschriebenen Sicherheitsmängeln betroffen.

Aufgepasst!
Fürchten Sie keine Übertreibung, wenn Ihnen dazu kein Schnellheft sowie eine behördliche Genehmigung vorgelegt wird! PFFS (Sticker einer CE-Kennzeichnung) sind keine! Zur CE-Kennzeichnung muss eine 4-stellige Nummer der zertifizierten Stelle angegeben sein.

Bei Kontakt auf eine Fälschung oder falsche bzw. nicht gültige Zertifizierung sollte dies dem Marktaufsichtsinstitut gemeldet werden oder zur Anzeige gebracht werden!

Betroffener Artikel

www.produktwarnung.eu/2020/06/27
Produkt-Rückruf-Veröffentlichung vom 27. Juni unter produktwarnung.eu

► Wichtige sicherheitswarnung: elho greenville planthang...
elho fordert Verbraucher mit einem elho greenville planthanger (unten angegeben) dringend auf, dieses Produkt sofort von ihrem (Balkon-) Geländer zu entfernen.



<https://www.elho.com/de/>
Produkt-Rückruf-Information auf der Homepage

SEHR GUT UMGESETZT

WICHTIGE SICHERHEITSWARNUNG:
ELHO GREENVILLE PLANT-HANGERS:
elho fordert Verbraucher mit einem elho greenville planthanger (unten angegeben) dringend auf, dieses Produkt sofort von ihrem (Balkon-) Geländer zu entfernen. Das Pflanzgefäß ist seit Januar 2020 in fünf Farben und in einer kleinen und großen Version erhältlich. Aufgrund eines Konstruktionsfehlers in Kombination mit hohen Außentemperaturen kann sich der Balkonhaken verformen und ein Herunterfallen von einem (Balkon-)... Mehr ansehen

www.facebook.com/elhoDeutschland/
Rückruf-Kommunikation für die Verbraucher über die eigene Facebook-Seite

SAFETY WARNING

www.instagram.com/elho.world/
Rückruf-Kommunikation für die Verbraucher über die eigene Instagram-Seite

Short I N S I G H T S

Produktrückrufkommunikation

sollte schnell, umfassend dialogorientiert ausgerichtet sein.

Besonders im Bereich Lebens- und Genussmittel besteht hierbei bei jedem zweiten Unternehmen ein teilweise erheblicher Optimierungsbedarf in der Produktrückrufkommunikation mit Verbrauchern

Produktrückrufkommunikation

sollte einen höheren Stellenwert in der Unternehmensleitung einnehmen

Bei Vertriebsgesellschaften oder sogenannten kleineren Unternehmen zeigt die Analyse, dass in der professionellen Verbraucherkommunikation Nachholbedarf bei Produktrückrufen besteht.

Produktrückrufkommunikation muss besser werden

Insbesondere die Möglichkeiten der Verbraucheraufklärung bei Produktrückrufen über die eigenen digitalen Medien, wie Website oder Social Media, wurden oft nicht voll ausgeschöpft.

Die Erhebung zeigt, dass die Forderung der Verbraucherschutz-Verbände für eine bessere Verbraucherkommunikation aktuell und richtig ist.

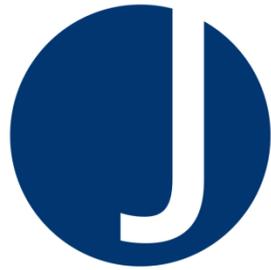
Wichtige Bausteine einer guten Produktrückrufkommunikation

Fundament einer guten Produktrückrufkommunikation ist eine **umfassende Analyse** und Darstellung der Gründe des Produktrückrufs und die damit **einhergehenden Verbraucher-Risiken**.

Darauf aufbauend erfolgt die unmittelbare **Erstellung einer Rückruf-Kommunikations-Meldung** mit detaillierten Informationen, Chargenangaben, Verfallsdaten, Distributionswegen, Umtauschmöglichkeiten inkl. Response-Dialog Angeboten über Hotline / E-Mail und idealerweise persönlichen Ansprechpartnern im Unternehmen.

Im Anschluss wird die **Rückruf-Meldung** idealerweise **über bereits erstellte Krisen-Kommunikations-Verteiler** an aktuell berichtende Medien, Print und Online wie Tageszeitungen, Nachrichten-Ticker versendet. Dazu sind relevante Institutionen und Verbände im Bereich Verbraucherschutz unbedingt mit einzubeziehen!

Parallel sollte auf allen **Online- (Websites) und** Social-Media-Kanälen die Krisen-Rückruf-Kommunikation aufmerksamkeitsstark und dialogorientiert (z.B. Rückruf-Info-Chat) eingebunden werden.



JESCHENKO

MEDIENAGENTUR

I N S I G H T S

KONTAKT:

Klaus Küpper
Geschäftsleitung
Jeschenko MedienAgentur Köln GmbH
Eugen-Langen-Str. 25
50968 Köln
Tel.: +49 221 3099 124
Fax: +49 221 3099 200
E-Mail: k.kuepper@jeschenko.de
Internet: www.jeschenko.de