



Konference From Farm to Fork

5. 6. 2018

od 9:00 hodin

V budově ČSVTS, sál č. 217
Novotného lávka 200/5, Praha 1

Skupina COOP – bezpečnost potravin
Ing. Hana Carvová

170 | coop

1847–2017

COOP. VŠECHNO DOBRÉ.

Skupina COOP bezpečnost potravin

Ing. Hana Carvová, skupina COOP

2018



O značce COOP

COOP - mezinárodně používaná obchodní značka družstev spotřebitelů (consumer cooperatives)

1844 - 1. spotř. družstvo na světě, Rochdale, Manchester, Anglie (u nás Jednota na dostavbu chrámu sv. Víta)

1847 - u nás první potravní a spořitelní spolek

- družstva existují, aby sloužila potřebám svých členů, kteří je vlastní a kontrolují
- autonomní sdružení osob spojených dobrovolně k dosažení svých společných ekonomických, sociálních a kulturních potřeb
- jde o užitek plynoucí z naplnění určité potřeby a nikoliv zisk, i když prostředkem je hospodářská a výdělečná činnost

170 | coop

1847-2017

COOP. Tradiční, regionální, český prodejce potravin již 170 let.

1847



1920



1939



1976



2008



2017



Principy družstevnictví:

- Dobrovolné a otevřené členství v družstvu
- Demokratická kontrola vykonávaná členy družstva
- Ekonomická spoluúčasť členů družstva
- Autonomie a nezávislost
- Výchova, vzdělávání a informovanost členů i veřejnosti
- Spolupráce mezi družstvy
- Spoluzodpovědnost družstev za společnost



2 600 prodejen

400 000 m² prodejní plochy

2 nákupní centrály

COOP Centrum (Praha)

COOP Morava (Brno)

13 000 zaměstnanců

47 družstev

130 tis. členů družstev

Síť prodejen spotřebních družstev



10 pravidel pro chytrý nákup



1847–2017

COOP. VŠECHNO DOBRÉ.

1. pravidlo – Sledujte název
2. pravidlo – Čtěte složení
3. pravidlo – Zkontrolujte datum spotřeby
4. pravidlo – Hlídejte skladování
5. pravidlo – Neřidíte se podle obrázků
6. pravidlo – Porovnejte více výrobků
7. pravidlo – Samochvála nesmrdí
8. pravidlo – Hledejte označení speciál, extra, prima
9. pravidlo – Cena není vše, ale napoví
10. pravidlo – Držte se osvědčené kvality

Asi nejjistějším způsobem, jak se vyhnout špatným potravinám, je vyzkoušet a najít si svou značku, svého výrobce nebo dobrého obchodníka, a těch se držet.

Bezpečnost a kvalita potravin

170 | coop

1847–2017

COOP. VŠECHNO DOBRÉ.

- Kvalitní potravina je taková potravina, kterou tak vnímají zákazníci: má očekávané vlastnosti, správně zabalená, s dostatečnou hmotností
- Bezpečná potravina: jsou dodrženy všechny právní předpisy, nemůže zákazníkovi ublížit, neobsahuje žádné kontaminanty v nadlimitních hodnotách
- Potravina musí být kvalitní a bezpečná



Politika bezpečnosti potravin

celkové záměry a směřování organizace ve vztahu k bezpečnosti potravin vyjádřené provozovatelem potravinářského podniku

**Kvalitní, bezpečné potraviny
v síti COOP**



CÍLE (roku 2005)

- Zajistit bezpečnost prodáváných potravin vlastní kontrolou a dohledem certifikačního orgánu
- Zlepšit postavení na trhu
- Zvýšit důvěryhodnost prodejny
- Získat přízeň zákazníků kvalitou a vzhledem prodáváného zboží, ochotou personálu a příjemným prostředím
- Posílit image spotřebního družstevnictví a zlepšit vnímání prodejen spotřebitelskou veřejností

JAK CÍLŮ DOSÁHNOUT – CERTIFIKACÍ PRODEJEN (HACCP)



Certifikace HACCP sítě prodejen spotřebních družstev

- duben 2006 – rozhodnutí představenstva SČMSD provést certifikaci prodejen spotřebních družstev
- spolupráce dohodnuta s Českou společností pro jakost (ČSJ)
- jde o tzv. skupinovou certifikaci
- po ukončení vnějšího auditu prodejny spotřebních družstev viditelným způsobem označeny jako provozovny, které prošly auditem – jistota pro zákazníky
- vnější audit a získaný certifikát - předpoklad a záruka dodržování všech předpisů týkajících se hygieny a bezpečnosti potravin



Certifikace HACCP

- Od první certifikace v roce 2007 proběhla 3x recertifikace
- Na základě výsledků provedených auditů a vypořádání zjištěných nesystémových neshod byla certifikačním orgánem CSQ-CERT při České společnosti pro jakost potvrzena shoda systému kritických bodů s požadavky normativního dokumentu "Všeobecné požadavky na systém kritických bodů (HACCP) a podmínky pro jeho certifikaci" (kapitola 1 až 4 Věstníku Mze č. 2/2010)
- Svazu českých a moravských spotřebních družstev jako garantu certifikace byla prodloužena platnost certifikátu č. 180/HACCP/2016 do roku 2019

Výstupy z certifikačního řízení

- V průběhu let 2007 – 2018 audity na 510 prodejen různých typů a velikostí a dva velkosklady
- Dnes je certifikovaných 1 663 maloobchodních prodejen a 2 velkoobchodní sklady (25 družstev)
- Všechny neshody a zjištění byly v průběhu certifikačního řízení řádně uzavřené
- Žádné auditované družstvo v roce 2018 nebylo vyhodnocené jako nevyhovující, a tak nebylo nutné pozastavit platnost certifikátu
- Posun ve vnímání ze strany zákazníků



Úvahy k zajištění kvality a bezpečnosti

- Prodejce nesmí posílat své chyby svým zákazníkům
- Spokojený zákazník řekne svou dobrou zkušenost jen svému okolí. O špatnou zkušenost se podělí s daleko větším počtem lidí (rodina, sousedé, kolegové v práci, média...)
- Zákazník není pokusný králík
- Každý pracovník odpovídá za svou práci, celé družstvo táhne za jeden provaz. Zákazník je čím dál náročnější a vnitřní vazby ve firmě ho nezajímají...
- COOP Jednota = závazek za značku 170 let!



Silné stránky prodejen a družstev

- Pevné a účelné řízení prodejen z ústředí, Účelná kontrolní činnost ze strany ústředí se zaměřením na pomoc prodejnám (zejména obchodně provozní inspekce, kvantitativní hodnocení „očima zákazníka“)
- Důraz na předávání zkušeností v rámci maloobchodu
- Vysoká úroveň znalostí o potravinách, zaujetí pro prodej potravin
- Rezervní chladicí technika pro rychlou náhradu za účelem dodržení chladicího a mrazicího řetězce
- Pečlivá skladová a prodejní evidence včetně vyřazování zboží na konci DP
- Důsledná sanitace, kontrola účinnosti pomocí rozborů, čistota na prodejnách v zázemí prodejen
- Důraz na prodej regionálních výrobků
- Velmi dobře vyvedené teploty pomocí čidla z mrazících boxů na displej
- Zavádění funkčních pokladních systémů, benefity pro zákazníky: možná platba kartou, výběr hotovosti, příjem sázenek apod.
- Zateplení ploch bývalých výkladních skříní

Lidský přístup

- Přátelský přístup k zákazníkům
- Zákazník má pocit, že prodavač/ka na něj čeká a chce mu vyhovět
- Pozdravení – raději několikrát než vůbec
- Maximální ochota vyjít vstříc zákazníkům
- Znalost místních poměrů
- Prodejní dovednosti („nechcete ochutnat?“)
- Neobtěžování zákazníků nadbytečnými pokyny (zejména zákazovými apod.)
- Přiměřená rychlost u pokladny – minimum stresu (starší lidé)



Hodnoty značky COOP



1847-2017

COOP. VŠECHNO DOBRÉ.

Lidskost

Známe Vás a Vy znáte nás. Chceme, abyste se u nás cítili příjemně. Dáváme přednost slušným mezilidským vztahům a úsměvu. Jsme tu, abychom Vám pomohli.

Slušnost

Usilujeme o spokojenost našich partnerů. Víme, že když dáme dodavatelům a farmářům slušné podmínky, dostaneme vyšší kvalitu, a tu si pak odnesete domů Vy.

Poctivá kvalita

Můžete se spolehnout, že prodáváme poctivé a kvalitní zboží. Vše prochází pečlivou kontrolou.

Česká tradice

Stejně jako Vy dáváme i my přednost českým výrobkům. Proto většina výrobků, které prodáváme, pochází z naší republiky - české produkty, ale i místní speciality.

Z našeho kraje



Hodnota COOP - Z našeho kraje



Z našeho kraje

170 | COOP

1847-2017

COOP. VŠECHNO DOBRÉ.

Projekt družstva „**J sme tu doma**“ - ocenění TOP odpovědný produkt 2011, Regionální obchodník 2012

- garance prodeje českého másla, mléka, medu, hovězího a vepřového,
- prodej výhradně vajec z podestýlkových chovů – GOOD EGG AWARD,
- farmářské dny - objednávky bedýnek s ovocem a zeleninou, hovězím masem, farmářské balíčky uzenin a masa v bio kvalitě z regionů.

Projekt družstva „**To nejlepší z našeho regionu**“ - pravidelné farmářské trhy ve městech, kde působí; prodej farmářského mléka v mlékomatu

- Odpovědný prodejce 2013 (TOP Odpovědná firma), Best Business Award 2012, Úspěšná firma (Národní cena kvality), Spokojený zákazník Jihočeského kraje

Prodej z vlastních výroben – ceny Regionální potravina, Chutná hezky.

Česká kvalita – Q21 prodejna 21. století. Nově -



Jihočesky

COOP. DOBRÉ JISTOTY

JE DŮLEŽITÉ VĚDĚT, CO KUPUJI. TO JE JISTÉ.

170 | coop

1847-2017

COOP. VŠECHNO DOBRÉ.

privátní značka COOP DOBRÉ JISTOTY pro výrobky kategorie Standard

Splňuje kritéria:

bezpečný, poctivý, ověřený, český, ekologický a společensky odpovědný

- logo COOP DOBRÉ JISTOTY.
- oranžový pruh na okraji obalu nebo etikety
- prostor s informacemi pro zákazníky
 - průměrné výživové hodnoty výrobku
 - bez konzervantů
 - bezlepkový
 - neobsahuje škodlivá éčka
 - apod.



Pozn.: při dodržení legislativy ke značení výrobků



coop TERNO

Zaručeně kvalitní české potraviny

- ✓ nejlepší výběr českých regionálních produktů
- ✓ tradiční uzeniny od regionálních uzenářů
- ✓ lahůdky z místních výroben
- ✓ to nejlepší od místních pekařů



a především **znalý a ochotný personál**, který vám poradí

Děkuji za pozornost

Ing. Hana Carvová

hana.carvova@coop.cz





Děkujeme Vám za pozornost