

Miten toimin HoReCa-tukkujen kanssa -täsmäopas

HoReCa –tukkukauppa lähiruoan kasvun veturina

Päivi Töyli, projektipäällikkö

Turun yliopiston Brahea-keskus

040 189 1929, paivi.toyli@utu.fi

Täsmäopas on tuotettu yhteistyökumppaneiden kanssa osana valtakunnallista Paikallisruoan arvoketjua kehittämässä -hanketta, 2015-2017.

Taustaa...

HoReCa-tukkukauppa on tärkeä osa päivittäis- ja käyttötavaratavarakaupan kokonaispalvelua. Se vastaa vähittäiskaupan ulkopuolisesta tavaravälityksestä. HoReCa-lyhenne tulee sanoista Hotels, Restaurants ja Catering. Suurimmat HoReCa-tukkukaupan asiakasryhmät olivat hotellit, kahvilat ja ravintolat sekä julkishallinnon laitokset. Suurimpia tavararyhmiä ovat tuoretuotteet ja teolliset elintarvikkeet.

Monet HoReCa-tukkukauppaan liittyvät toimintatavat pätevät myös vähittäiskaupan saralla pk-yrityksen näkökulmasta, mutta silloin asiakas on kauppa. Ks. Päivittäistavarakauppa ry: Mikroyritykset menestyvät kaupan yhteistyökumppaneina. (www.aitojamakuja.fi > Ammattilaiset > Tuotekortti)

Miksi toimittaa tuotteita tukun kautta?

Yhden ”luukun” periaate: toimitus yhteen pisteeseen, laskutus yhdestä paikasta → ajansäästö!

Olemassa oleva laaja ja monipuolinen asiakasverkosto, joten mahdollisuus laajentaa asiakaskuntaa ilman, että oma jakelutyö lisääntyy.

Mahdollisuus päästä paikallisesti isojen ketjujen valikoimiin, toiminnan kasvattaminen ja laajeneminen mahdollista valtakunnallisellekin tasolle.

Markkinointiapua

- tuotteet julkaisuihin, luetteloihin, nettisivuille, tilausjärjestelmiin
- tukkujen omia toimittajien esittelypäiviä asiakkaille

Miksi toimittaa tuotteita tukun kautta?

Asiakkaan näkökulmasta:

- on helppo tilata sähköisten järjestelmien kautta ja yhdestä paikasta eri tuotteita
- asiakas saa laskun vain yhdestä paikasta
- pudotuksia / jakeluliikennettä on vähemmän

Tukku isona toimijana maksaa laskut ajallaan ja varmasti.

Mikä jää puuttumaan?

- Suora kontakti asiakkaaseen puuttuu, kun toiminta tapahtuu varastojen ja suorien sähköisten kanavien kautta MUTTA
 - Suoraa kontaktia voi ylläpitää osallistumalla tukkujen asiakspäiviin ja pitämällä yhteyttä aktiivisesti loppuasiakkaaseen eli ammattikeittiöön, johon tuotteita toimitetaan (samalla saa suoraa asiakaspalautetta)

Kuka on asiakas, kenelle markkinoin ja miten?

Tapa 1:

Kun yritys haluaa aloittaa toimittamaan tuotteita tukun kautta, niin varmintä on etsiä ensin ostava asiakas. Ota yhteyttä ammattikeittiöön!

Tapa 2:

Tukut etsivät itse aktiivisesti tuotteita, jotka sopisivat ja täydentäisivät heidän valikoimaansa ja asiakkaiden tarpeita. Ota yhteyttä tukkutoimijaan!

On hyvä varautua siihen, että keskusteluiden / neuvotteluiden jälkeen menee aikaa siihen, että on mukana tukun valikoimissa.

Kuka on asiakas, kenelle markkinoin ja miten? TAPA 1

Ammattikeittiön kanssa voi keskustella tuotteen soveltuvuudesta, käyttöominaisuuksista, pakkauksesta, toimitusmääristä, ym. Samalla saa palautetta, jos on jotain huomioitavaa tai muutettavaa esim. tuotteessa tai pakkauskoossa



Ammattikeittiö (= tukun asiakas) tekee aloitteen HoReCa-tukulle, että tällaisen toimittajan tuote olisi hyvä saada valikoimiin: millä volyyymilla ja millä aikataululla



**Johtaa neuvotteluihin toimittajan ja tukun välillä, jossa käydään asiat läpi yksityiskohtaisesti:
Tilaus- ja toimitustavat sekä aikataulut, volyymit, näkyvyys valikoimissa (paikallinen vai valtakunnallinen tuote) ym.**

Tuote voi olla vain paikallisessa jakelussa, jolloin se näkyy vain rajatulle joukolle (maantieteellinen rajaus tai asiakkaisiin liittyvä rajaus). Maantieteellinen rajaus tulee voimaan automaattisesti paikallisesti toimivilla tukuilla, joilla on jo lähtökohtaisesti tietty alue, jolle tuotteita toimitetaan.

Kuka on asiakas, kenelle markkinoin ja miten? TAPA 2

Tukkuihin kannattaa ottaa yhteyttä aktiivisesti itse ja täyttää jo ennakkoon tuotekortti. Pitää olla selvä näkemys siitä:

- mikä on oman tuotteen lisäarvo
- erityisyys
- miksi se sopii tukun valikoimiin

Erityisesti on kiinnitettävä huomiota toimitusvarmuuteen ja laatuun sekä siihen, että miten asiakkaat löytävät tuotteeni valikoimasta ja haluavat ostaa sitä

→ suora yhteys asiakkaaseen auttaa asiaa

Tukut tekevät paikallisten pienten yritysten tuotteista omia listoja, toimittajapankkeja ym., joiden pohjalta näitä tuotteita voidaan suositella asiakkaille erikseen. Asiakkailta tulee toiveita tukuille, joiden perusteella tukut yrittävät myös itse löytää tuotteita valikoimiin. Paikalliset tuotteet kiinnostavat asiakkaita nyt

Vaikka yhteyden ottaisikin alueelliseen tukkuun, niin valikoimiin ottamispäätös ja sopimukset tehdään yleensä keskitetysti, poisluettuna täysin alueellisesti toimivat tukut. Tukuilla ei ole valikoimajaksoja eli valikoima elää koko ajan ja tuotteita voi tarjota milloin vain.

Mitä valmiuksia pk-yrityksellä pitäisi olla toimituksia ajatellen?

Pienien toimittajien osalta riittää alkuun sähköpostiyhteys ja laskutus voidaan hoitaa monella tapaa. Toki sähköisten järjestelmien (kuten Synkka) käyttöönotto säästää kaikkien osapuolten resursseja.

Suosittelavaa on, että käyttöön otetaan ajan mittaan jokin sähköinen tilausjärjestelmä esim. Golli. Helpottaa toimintaa ja jäljitettävyyttä.

Sähköinen järjestelmä säästää niin toimittajan kuin tukun aikaa.

Toimitusvarmuus

Tuotetta pitää saada se määrä, mitä halutaan ja silloin kun halutaan. Ja sellaista tuotetta kuin on tilattu eli laatu pitää olla kunnossa.

- Jos tuotteiden saatavuudessa on jokin rajoite (tietty määrä kerrallaan, kausituote tms.) niin se pitää tuoda selvästi esille jo neuvotteluissa, jotta se osataan laittaa oikealla tavalla esille valikoimaluettelon.
- Jos tuote halutaan myyntiin vain tietylle rajatulle alueelle tai tietylle asiakasryhmälle, niin rajoitus voidaan tehdä.
- Jos tuotteen toimitettavuus muuttuu, siitä on informoitava tukkua hyvissä ajoin.

Tärkeää on siis se, että tieto tuotteiden saatavuudesta ja toimitettavuudesta päivittyy ja on ajan tasalla koko ajan → keskusteluyhteys!

Tukut seuraavat säännöllisesti toimitusvarmuutta ja asiakkailta saatavaa palautetta. Näiden pohjalta käydään keskusteluja toimittajan kanssa ja etsitään ratkaisuja, jos on tarvetta tehdä muutoksia toimintatapaan.

Mihin tuotteet toimitetaan ja miten?

Tukusta riippuen toimintatapoja on monia:

Toimittaja voi viedä itse tuotteen

- tukkutoimijan omaan varastoon
- nouto-, käteis- tai pikatukkuun
- terminaaliin

tai neuvotella tuotteen noutamisesta, jos yritys sijaitsee jonkin jakelureitin varrella

Asia käydään läpi tukun ja toimittajan välisen sopimuksen tekovaiheessa.

Varastot, nouto- ja pikatukut sekä terminaalit voivat toimia jonkin tietyn alueen keräilypisteinä.

Yhteenveto

Kirkasta oman tuotteesi myyntivalittit tuotekortin avulla ja ota kuva tuotteesta!

Mieti, mitä asiakas tarvitsee: millainen käyttö, kuka käyttää

Jos hinta on vähän korkeampi, niin argumentit selväksi asiakkaalle, miksi näin on.

**Hyvä tietää
Tukkutoimijat kehittävät menetelmiä, joilla paikalliset tuotteet tulisivat näkyviksi tukun valikoimissa.**

Tukuissa on nimetty yhteyshenkilö, jonka kanssa käytännön asioista voi keskustella.

Epäilyksen siemeniä

**Iso talo – ei me pärjätä niiden kanssa!
Kyllä pärjää, rohkeasti vaan keskustelemaan.**

Miksi maksaa muille, kun voin toimittaa itse? Kannattaa laskelmissa huomioida myös oman jakelun ja autoilun kustannukset sekä ajankäyttö.

Laskelmaesimerkki ja yhteystiedot

Laskelmaesimerkki
oman jakelun ja
autoilun kustannuksista
sekä ajankäytöstä
Esim. yritys A → ostajat B
(etäisyys 75 km)

Aikaa: matkat 2h, jakelu
(10 kpl x 15 min) = 4,5 h
(2 krt/vk) → 468 h/vuosi
→ **52 pv/vuosi**

Rahaa: autoilu; 330 km x
0,43 €/km = 141,90 €/vk
→ **7479 €/vuosi**
ja jakeluun käytetty aika:
468 h x 15 €/h
→ **7020 €/vuosi**

www.aitojamakuja.fi

> Ammatillaiset > Yrittäjät
HoReCa-tukkujen yhteystiedot

Mobiiliversio - Yhteystiedot - Palaute / Liity mukaan! - Intra - Svenska / English / Русский

aitojamakuja.fi

- auttaa löytämään paikalliset elintarvikeyritykset eri puolilta Suomea

 HAKU Tietoa paikallisruoasta Ruokamatkailu Ammatillaiset Materiaalit

Ruokapalvelut, kaupat & tukut - Yrittäjät - Hanketoimijat - Tuotekortti

Yrittäjät

Aitoja makuja -ydinviesti luotiin, jotta voitaisiin lisätä elintarvikealan pienyrittäjyyden näkyvyyttä. Toimialaa tuodaan esiin nostamalla samaa viestiä eri yhteyksissä paikallisesti, alueellisesti ja kansallisesti. Lue tarkemmin viestin käytöstä.

Näille sivuille on kerätty oppaita ja ohjeita sekä selvityksiä yrityksen toiminnan kehittämisen tueksi.

Suoramyyntiin ja jatkojalostukseen liittyvät ohjeistukset

www.aitojamakuja.fi/suoramyynti on kerätty suoramyyntiin liittyvät ohjeet, jotka käsittelevät

- alkutuotannon tuotteiden suoramyyntiä
- vähittäismyyntitoimintaa
- elintarvikkeiden valmistusta ja myyntiä

Ohjeet on tehty yhteistyössä Maa- ja metsätalousministeriön, MTK:n ja SLC:n kanssa. Sivulla on myös Kysy meiltä ja Usein kysyttyä -osiot, joita kannattaa hyödyntää oman toiminnan suunnittelussa.

Tavarantoimittajan tuotekortti

Paikallisten yritysten ja kaupan, ammattikeittiöiden sekä HoReCa-tukkutoiminnan väliseen yhteistyön toteuttamiseen on kehitetty yksinkertainen tavarantoimittajan tuotekortti, joka on oivallinen tuki pienyrittäjien ja ostajien yhteistyöneuvotteluissa. Tuotekortti on toteutettu yhteistyössä Päivittäistavarakauppa ry:n kanssa.

[Tutustu tuotekorttiin](#)

HoReCa-tukkujen yhteystiedot.