

# Hochmodern und garantiert profitabel

## Warum Verbände ihren Mahlzeitendienst auf eine Fullservice-Partnerschaft umstellen

Fakt ist, dass der Mahlzeitendienst im Angebotsportfolio eines Wohlfahrtsverbandes nach wie vor einen zentralen Platz einnimmt.

Fakt ist aber genauso, dass sich veränderte Rahmenbedingungen auf die Wirtschaftlichkeit auswirken:

- Wegfall der Zivildienstleistenden
- Einführung und stufenweise Erhöhung des Mindestlohns
- Wegfall der Umsatzsteuerbefreiung für Wohlfahrtsverbände

Hinzu kommt, dass sich heute die Mahlzeitendienste der Verbände der rapide fortschreitenden Digitalisierung

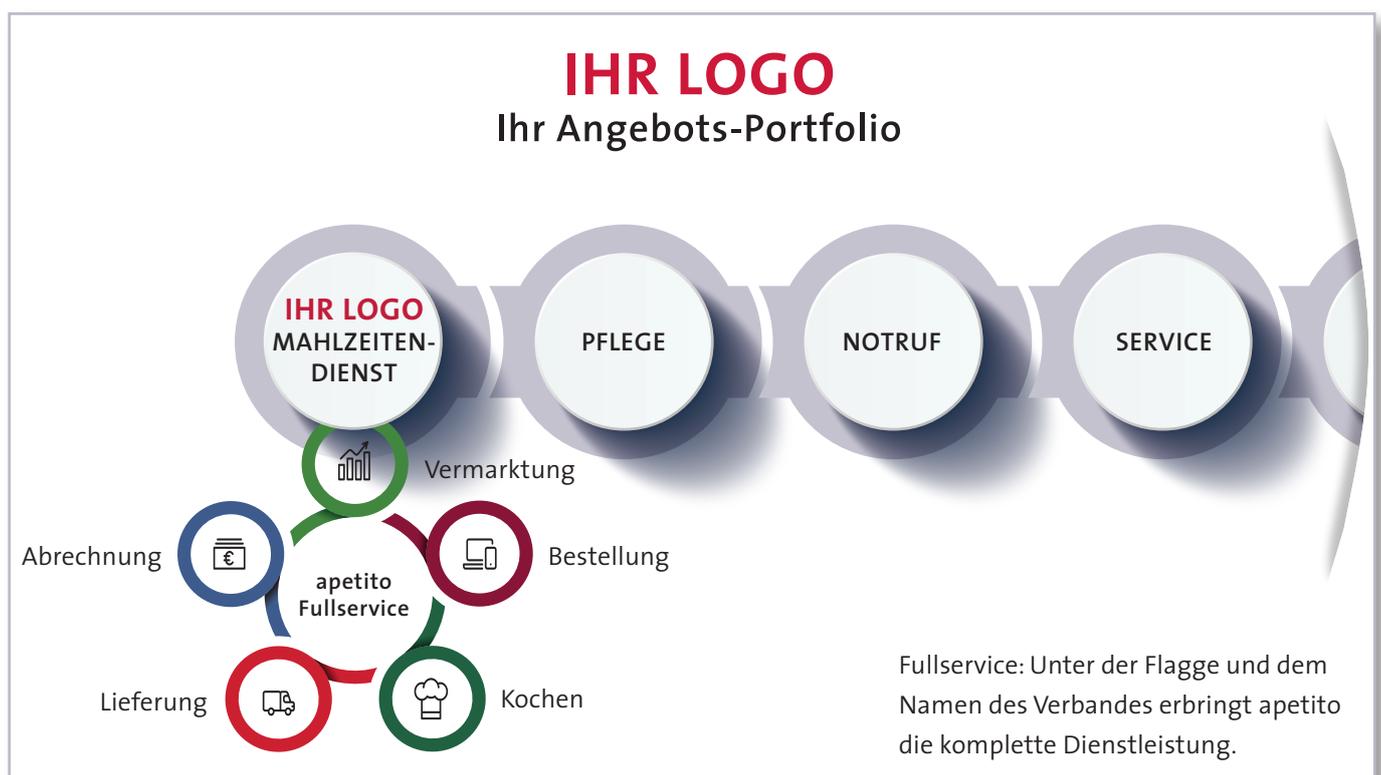
und weiteren anspruchsvollen Herausforderungen stellen müssen, z. B.:

- Online-Shops sowie Online-/Offline-Vermarktungsmaßnahmen
- Steigende Qualitätsansprüche der Kunden
- Tourenoptimierung
- Ausweitung des Liefergebiets

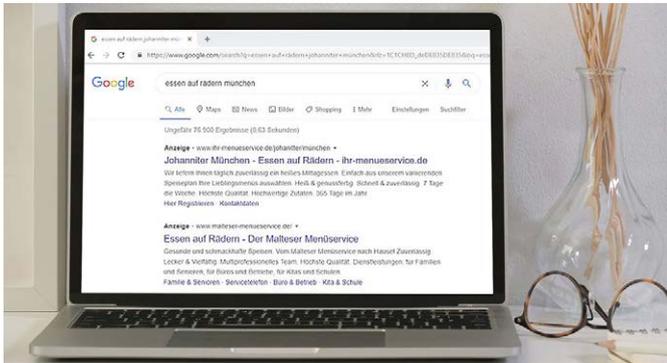
In der Konsequenz bleiben heute zwei unternehmerische Optionen für die Verbände:

**Entweder:** Die Investition in eine umfangreiche Digitalisierung und maßgeschneiderte Optimierungsmaßnahmen.

**Oder:** Die Umstellung des Mahlzeitendienstes auf eine Fullservice-Partnerschaft.



# All inclusive: Die Fullservice-Partnerschaft mit apetito ist eine Komplettlösung



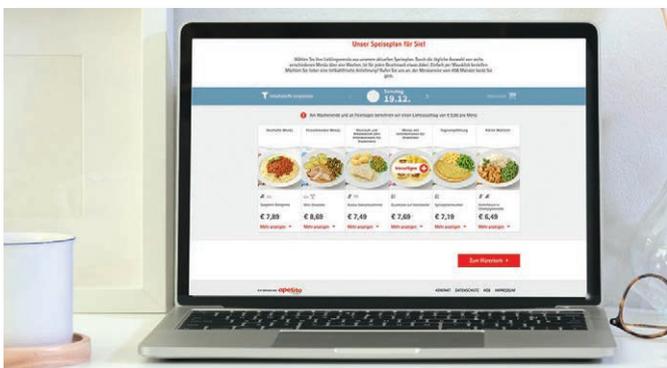
Entwickelt wurde das Konzept der Fullservice-Partnerschaft für Mahlzeitendienste von einem erfahrenen Menüservice-Team bei apetito. Bereits seit 2010 wird dieses innovative Geschäftsmodell im Markt umgesetzt, über 80 Verbände betreiben ihren Mahlzeitendienst erfolgreich im Fullservice.

## Das Prinzip der Fullservice-Partnerschaft:

Der Verband bietet den Mahlzeitendienst weiterhin unter seinem Namen an, und apetito übernimmt in Kooperation mit dem Verband alle Aufgaben. Dabei setzt apetito die unternehmenseigene Servicecenter-Struktur und -Logistik sowie hochprofessionelle Vermarktungstools und erprobte Prozesse für den Mahlzeitendienst des Verbandes ein.

Konkret bedeutet das: Der Verband bietet mit Beginn des Fullservice automatisch einen Menüservice auf allerhöchstem Level an – und das ohne selbst Aufwand damit zu haben. Zur Komplettlösung gehören u. a.:

- Online-Shop (mit Kostformfilter) mit modernen Zahlungsmethoden wie PayPal.
- Suchmaschinenmarketing auf Google & Co.
- Anzeigen, Pressearbeit, Mailings, Verteilmedien, Probeessen
- Einsatz des innovativen FrischeMobils mit Zubereitung während der Fahrt
- Erschließung weiterer Liefergebiete



## Fullservice ist Win-win: Für mich das Geschäftsmodell der Zukunft

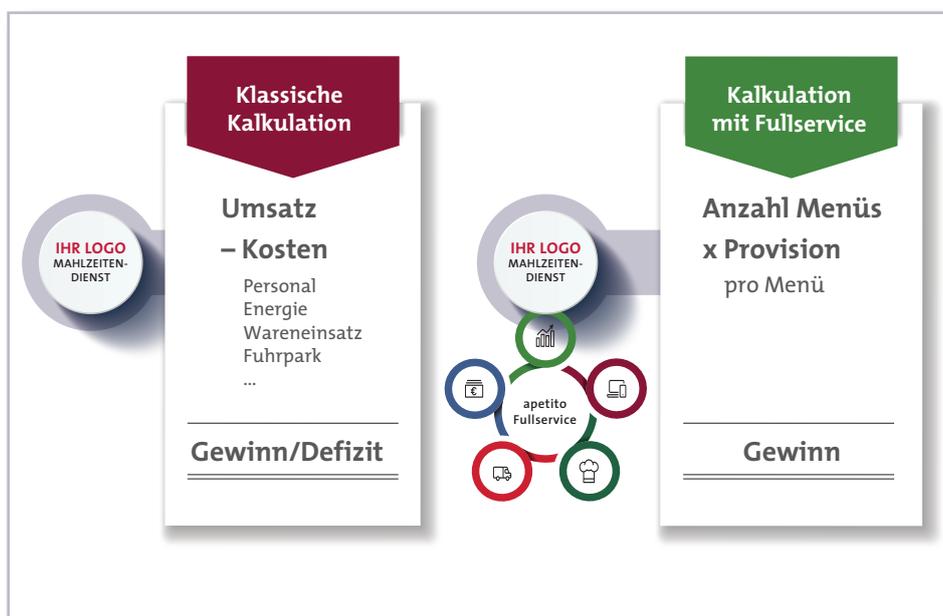
„Es ist keine Überraschung, dass das Fullservice-Konzept aus dem Hause apetito kommt. 1971 hat apetito in Zusammenarbeit mit den Wohlfahrtsverbänden das „Essen auf Rädern“ erfunden. Seitdem entwickelt apetito kontinuierlich zukunftsweisende Lösungen für Mahlzeitendienste. Wir kennen dieses Business wie kein anderer. Ich selbst bin seit 30 Jahren dabei und kenne eine Vielzahl von Verantwortlichen persönlich. Mit dem Fullservice machen wir für unsere Verbandspartner den entscheidenden Sprung in eine erfolgreiche Zukunft möglich. Ganz einfach und mit einer großartigen Win-win-Situation.“



Hans-Georg Fraune, Nationaler Verkaufsleiter bei apetito

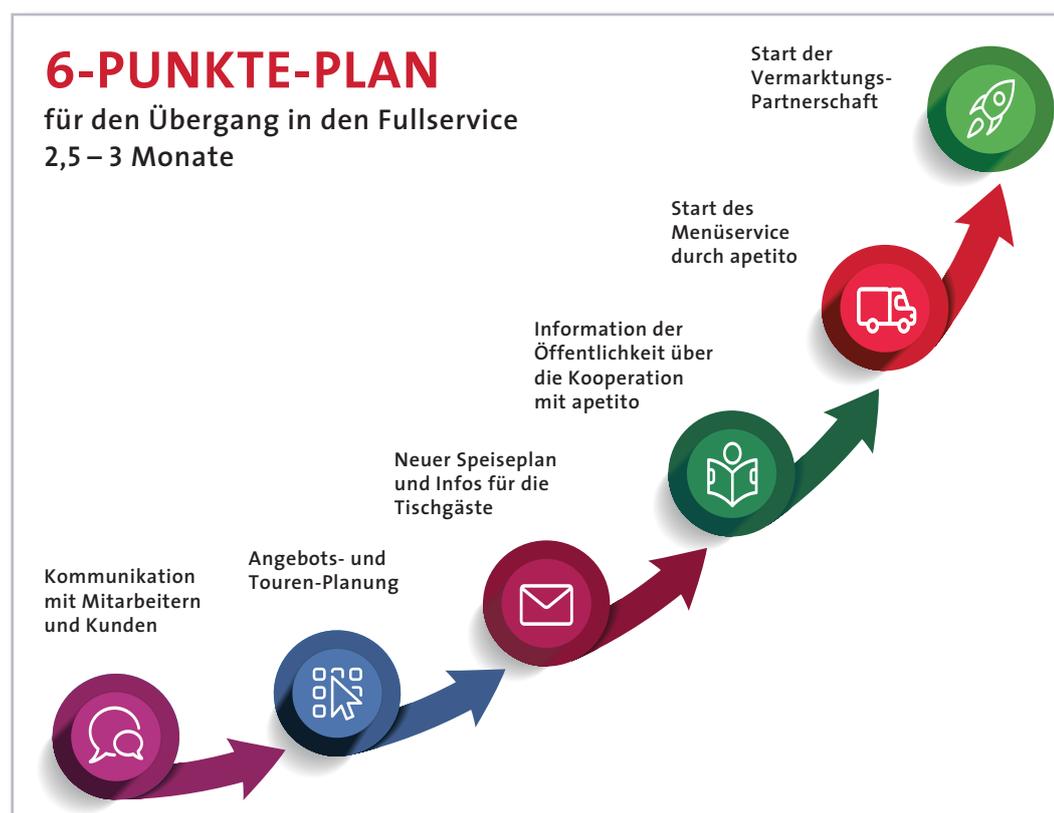
# Gemeinsam profitabel wachsen – ohne Risiko für den Verband und mit neuen Chancen

Die meisten Verbände entscheiden sich für den Fullservice, weil es ihnen immer schwerer fällt, ihren Mahlzeitendienst wirtschaftlich zu organisieren. Wechseln sie zu einer Fullservice-Partnerschaft, ändert sich das Kalkulationsprinzip: Der Verband erhält eine absatzmengenabhängige Vergütung, und das unternehmerische Risiko trägt apetito. In der Vermarktung arbeiten beide Partner zusammen. Das bedeutet: Die Bereiche Pflege und Hausnotruf empfehlen den Mahlzeitendienst und umgekehrt.



apetito arbeitet einen individuellen Marketingplan für den Mahlzeitendienst aus, stimmt diesen mit dem Partner ab und setzt die Maßnahmen um.

**Der Schlüssel für den gemeinsamen Erfolg ist, dass beide Partner hohes Interesse haben, möglichst viele neue Kunden zu gewinnen und die Zufriedenheit aller Kunden sicherzustellen.**



Ein spezialisiertes Projektteam von apetito koordiniert, begleitet und unterstützt die Vorbereitungen für den Fullservice.

# Nachgefragt: Wie Verbände den Fullservice konkret erleben



## Was hat sich im Management durch den Fullservice verändert?

„Es ist für uns sehr viel einfacher geworden. Uns nimmt der Fullservice praktisch alle operativen Aufgaben ab. Es ist betriebswirtschaftlich sehr viel einfacher, weil das betriebswirtschaftliche Risiko nicht mehr auf unserer Seite liegt. Und im operativen Abarbeiten liegen die Vorteile eines Fullservice auf der Hand.“

### Martin Swoboda

Vorstand Regionalverband München,  
Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. Regionalverband München



## Wie funktioniert die Vernetzung des Mahlzeitendienstes mit weiteren Dienstleistungen des Verbandes?

„Die Vernetzung funktioniert sehr gut. Der Menüservice ist besonders eng mit dem Hausnotruf vernetzt. Es ist zum Beispiel so, dass wir jeden neuen Hausnotrufteilnehmer zum Essen einladen, das bedeutet, er bekommt einen Gutschein. Auch beim ambulanten Pflegedienst ist bei jedem Beratungsgespräch die Ernährung ein Thema. Ganz wichtig.“

### Christian Linke

Kreisgeschäftsführer Deutsches Rotes Kreuz  
Soziale Dienste Rhein-Main-Taunus

„Die Umstellung auf Fullservice hat dazu geführt, dass wir unser Personal in anderen Bereichen mit einsetzen konnten.“

### Johannes Hille

Vorstandsvorsitzender, Deutsches Rotes Kreuz  
Tecklenburger Land

„Wir setzen auf interne Probeessen. So wissen Mitarbeitende weiterhin, dass es den Mahlzeitendienst gibt, auch wenn die Fahrzeuge nicht mehr auf dem Hof stehen. Damit wir den Mahlzeitendienst an Patienten und Interessenten weitervermitteln können. Darüber hinaus haben wir regelmäßige Treffen mit apetito, um gemeinsame Marketingstrategien zu besprechen.“

### Heike Nolden

Fachbereichsleiterin Menüservice/Hausnotruf,  
Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.  
Regionalverband Bonn/Rhein-Sieg/Euskirchen

„Für uns ist es natürlich eine wahnsinnige Arbeitserleichterung geworden, da die Organisation bei apetito liegt. Schön ist für uns, dass wir den Mahlzeitendienst nach wie vor als Johanniter Mahlzeitendienst anbieten. Angenehm ist, dass wir zu Beginn des Jahres einen Marketingplan absprechen können, in dem auch ganz klar auf unsere Wünsche eingegangen wird.“

### Alexandra Scholl

Fachbereichsleitung Marketing und Vertrieb,  
Johanniter Regionalverband Köln/Rhein-Erft-Kreis/  
Leverkusen

## Videos zum Thema finden Sie hier:

[So läuft ein Mahlzeitendienst im Fullservice](#)



[So funktioniert die Fullservice-Partnerschaft](#)



[Das sagen Verbandspartner zum Fullservice](#)



Wenn Sie einen persönlichen Referenzkontakt oder eine ausführliche Vorstellung der Fullservice-Lösung wünschen, senden Sie uns eine [E-Mail](mailto:info@apetito.de).

[www.apetito.de/Fullservice](http://www.apetito.de/Fullservice)