



Qualitätsrichtlinien zur Marke Südtiroler Bäuerinnen. Aus unserer Hand

Einführung

Bäuerinnen-Dienstleisterinnen haben eines gemeinsam: ihre Vielfältigkeit. Gerade dieses Individuelle und Einzigartige macht den Charme aus, den Kunden so schätzen. Kunden stellen hohe Anforderungen an Bäuerinnen-Dienstleisterinnen, denn es ist eine bewusste Entscheidung, sich an Bäuerinnen zu wenden und nicht an andere ReferentInnen.

Die vorliegenden **Qualitätskriterien sollen als Richtlinien** verstanden werden. Jede Bäuerin soll diese bestmöglich erfüllen, um ein einheitliches Erscheinungsbild der Marke zu präsentieren. Die Qualitätskriterien bilden das Fundament für die Marke und garantieren einheitliche Leistungen für die Gäste.

Als **unbedingte Voraussetzung** gilt, dass die Bäuerin ordentliches Mitglied der SBO und sowie der Betriebsinhaber Mitglied des SBB ist. Die Bäuerin hat die geeignete Ausbildung zur Erlangung der Marke „Südtiroler Bäuerinnen. Aus unserer Hand“ absolviert. Außerdem muss die Bäuerinnen-Dienstleisterin sämtliche rechtliche Ansprüche bezüglich Rechnungslegung, Steuer, Hygiene (Haccp), etc. einhalten.

1. Die Bäuerin als Person

- Die Bäuerin, ordentliches Mitglied der SBO, ist das Kernelement der Marke und wird überall als solches wahrgenommen. Aus diesem Grund ist es essentiell, ein geregeltes Auftreten zu schaffen, damit die Bäuerin klar als Teil der Marke „Südtiroler Bäuerinnen. Aus unserer Hand“ wahrgenommen wird.
- Das optische Erscheinungsbild der Bäuerin ist ein wichtiger Faktor für den Gesamteindruck der Marke und signalisiert Zugehörigkeit. Die Bäuerin hat ein natürliches Auftreten und ist gastfreundlich, verlässlich und geht auf Kunden und deren Wünsche ein.
 - Die Bäuerin legt Wert auf ein gepflegtes und sauberes Äußeres
 - Die Bäuerin trägt das Erkennungszeichen der Zugehörigkeit der Marke: den SBO-Schurz und das Namensschild.
- Die Bäuerin stellt sich als Teil der Marke „Südtiroler Bäuerinnen. Aus unserer Hand“ vor und bringt die Marke sichtbar an.
- Die Bäuerinnen-Dienstleisterin bildet sich regelmäßig weiter, besucht die Vollversammlung sowie die von der SBO organisierten Aus – und Weiterbildungen.

2. Organisation der Veranstaltungen

Unter einer Veranstaltung wird jede Tätigkeit der Bäuerinnen-Dienstleisterin verstanden, die in Zusammenhang mit der Marke „Südtiroler Bäuerinnen. Aus unserer Hand“ steht: Koch- und Backkurse, Produktvorstellung, Buffetservice, *Bäuerinnen Brotzeit: gesund und guat*, Handarbeits- und Dekorationskurse, Hof- und Naturführungen, Vorträge.

- Die Organisation der Veranstaltungen trägt die Bäuerin selbst und meldet diese in der Zentrale.
- Wichtige Aspekte der Buchung sind:
 - Schnelle und flexible Reaktion auf Anfragen
 - Einhaltung ausgeschriebener Termine
 - Bekanntmachung der Veranstaltung mit Logo *Südtiroler Bäuerinnen. Aus unserer Hand*
 - Im Verhinderungsfall sucht die Bäuerin eine Vertretung oder wendet sich an das SBO-Büro, damit ein Ersatz gefunden werden kann.
 - Transparente Preisgestaltung
- Jede Veranstaltung wird sorgfältig vorbereitet.
- Auf jeder Veranstaltung liegen Dienstleistungsbroschüren zum Mitnehmen auf.
- Jede Veranstaltung muss die Bedeutungswelten von „Südtiroler Bäuerinnen. Aus unserer Hand“ transportieren.
- Um die Qualität der Veranstaltungen zu wahren, kann die Bäuerinnen-Dienstleisterin eine Teilnehmerbegrenzung festsetzen und bei Bedarf eine weitere Bäuerin hinzuziehen.
- Auch für Einzelpersonen werden Kurse angeboten.



- Für Veranstaltungen bringt die Bäuerin nur qualitativ hochwertiges Material mit, wenn es möglich ist, sollten selbst hergestellte, regionale und saisonale Produkte, Rohstoffe oder Naturmaterialien verwendet werden.
- Gekaufte Produkte sollten in Südtirol produziert worden sein, bzw. von Südtiroler Firmen bzw. Produzenten stammen
- Die Bäuerin bemüht sich um Professionalität beim Ausstellen von Kostenvoranschlägen, Rechnungen, Angeboten, Honorarnoten, oder ähnlichem.
 - Bei eventuellen Unsicherheiten wendet sich die Bäuerinnen-Dienstleisterin an das SBO-Büro.

3. Organisation der Bäuerinnen Brotzeit: gesund und guat

- Anforderungen an das Produkt:
 - Alle verwendeten Produkte sind frisch, regional, saisonal, bäuerlich und qualitativ hochwertig.
 - Die *Bäuerinnen Brotzeit: gesund und guat* steht für ernährungsbewusste, zuckerarme, fettfreie und gesunde Ernährung
 - Bei Lebensmittel sind nur verarbeitete Produkte des Bauernhofes, wie beispielsweise Milchprodukte, Marmeladen, Brot, Obst, Gemüse, Honig usw. zugelassen.
 - Nicht zugelassen sind Fleisch- und Wurstwaren, in Fett Gebackenes
 - Es wird Wert auf natürliche Verpackungsmaterialien gelegt.
 - Jedes Produkt ist selbsthergestellt und regional/bäuerlich.
 - Das Produkt wird nachweisbar zum Großteil aus eigenen Ressourcen (entsprechend den Direktervermarktungsrichtlinien, LG 10/1999 und den entsprechenden Durchführungsbestimmungen) hergestellt.
 - Möglich ist ein Austausch von Produkten/Rohstoffen unter den bäuerlichen Betrieben, sofern sie die oben angeführten Kriterien erfüllen.
 - Die Herkunft der Produkte ist nachweisbar und der Weg vom Endprodukt bis zum Produzenten kann rückverfolgt werden.
- Die Marke richtet sich auf das Anbieten von Dienstleistungen. Der Verkauf von Produkten mit dem Logo „Südtiroler Bäuerinnen. Aus unserer Hand“ ist generell nicht gestattet.
 - Eine Ausnahme dieser Regelung bildet der Produktverkauf der *Bäuerinnen Brotzeit: gesund und guat*. In Schulen oder Betrieben können die Produkte der *Bäuerinnen Brotzeit: gesund und guat* verkauft werden, wenn die Bäuerin persönlich anwesend ist. Ein Verkauf über Dritte ist nicht gestattet. Voraussetzung für den Verkauf der Produkte ist die Einhaltung der Direktvermarkter-Richtlinien¹.

4. Organisation eines bäuerlichen Buffets

- Anforderungen an das Produkt:
 - Alle verwendeten Produkte sind frisch, regional, saisonal, bäuerlich und qualitativ hochwertig.
 - Es wird Wert auf natürliches, ästhetisches Besteck und Geschirr gelegt.
 - Jedes Produkt ist selbsthergestellt und regional/bäuerlich.
 - Das Produkt wird aus eigenen Ressourcen oder von anderen Südtiroler Bauernhöfen hergestellt. (entsprechend der UaB Richtlinien „Party Service“, LG 7/2008)
 - Die Herkunft der Produkte ist nachweisbar und der Weg vom Endprodukt bis zum Produzenten kann rückverfolgt werden.
- Die Marke richtet sich auf das Anbieten der Dienstleistungen. Der Verkauf von Produkten mit dem Logo „Südtiroler Bäuerinnen. Aus unserer Hand“ ist generell nicht gestattet.
- Das bäuerliche Buffet muss so präsentiert werden, dass der Unterschied zwischen *Bäuerinnen Brotzeit: gesund und guat* und dem bäuerlichen Buffet klar ersichtlich ist.

5. Räumlichkeiten

- Sollte die Veranstaltung auf dem Bauernhof abgehalten werden, gelten folgende Kriterien:
 - Verständliche Beschilderung zum Veranstaltungsort
 - Der Fortbildungsraum muss zum Kurszweck passen, bietet genügend Sitzmöglichkeiten und ist adäquat ausgestattet. Die allgemeine Sauberkeit und behagliche Atmosphäre soll einladend sein.
 - Im Sanitärbereich werden sämtliche gesetzlichen Bestimmungen eingehalten.
- Sollte die Veranstaltung außerhalb des Hofes stattfinden:
Die Bäuerin informiert sich vorab über die Räumlichkeiten, um sich optimal auf die Veranstaltung vorbereiten zu können.

Qualitätssicherung

- In regelmäßigen Abständen finden Erfahrungsaustausche statt, an denen die Bäuerin teilnehmen muss.
- Die Dienstleistungsqualität der Bäuerin wird überprüft, um die Standards hoch zu halten (anhand Rückmeldebögen seitens der Kunden sowie Besuchen seitens der SBO bei Veranstaltungen).
- Bei Bäuerinnen mit negativen Kundenrückmeldungen oder Nichteinhaltung der Qualitätskriterien wird ein persönliches Gespräch geführt und das Verbesserungspotential besprochen.
- Falls ein wiederholter Verstoß vorkommt, führt das zum Verlust des Markennutzungsrechts.

Stand: Juni 2016

¹ Die Direktvermarkter-Richtlinien sind erhältlich im Südtiroler Bauernbund.