



Handleiding Winkels & Horeca

Voor trekkersgroepen van (Kandidaat) FairTradeGemeenten

**FAIRTRADE
GEMEENTE**

Inhoud

Inleiding	3
Overtuigingsproces.....	4
Positieve argumenten	5
Specifiek voor winkels	6
Specifiek voor horeca	7
Extra: Bedrijven	8
Materiaal	9
Contact	10



foto: Marc Goldchstein

Inleiding

Deze handleiding is bedoeld voor trekkersgroepen die in het kader van de campagne 'FairTradeGemeenten' winkels en horecazaken willen overtuigen om fairtradeproducten in hun assortiment op te nemen.

In de FairTradeGemeentenGids, die je downloadt of bestelt via www.fairtradegemeenten.be, lees je meer over de doelstellingen en de strategie van de campagne. Deze handleiding bevat bruikbare tips om winkels en horecazaken aan te spreken en te overtuigen om fairtradeproducten in het assortiment op te nemen.

Veel tips zijn ook van toepassing op bedrijven die aan personeel of klanten fairtradeproducten willen aanbieden. Het is niet de bedoeling dat trekkersgroepen producten verkopen. Wel dat ze de juiste mensen warm maken voor fair trade en hen de goede informatie bezorgen.

Het is van groot belang dat je rekening houdt met de afspraken die bestaan tussen handelaars en hun leveranciers. Zeer vaak zijn handelaars gebonden aan deze afspraken en kunnen ze niet zonder meer andere producten of merken opnemen. Bekijk daarom met welke leverancier ze reeds afspraken hebben. Een heleboel leveranciers bieden immers een fairtradevariant aan. Zo wordt het eenvoudiger voor de handelaar om toch te kiezen voor eerlijke handel.

Voor de volledige lijst van fairtradeleveranciers en -producten: www.fairtradegemeenten.be.

Overtuigingsproces

Welke fases doorloop je bij het zoeken, aanspreken en overtuigen van winkels en horecazaken?

- Afspraken in de trekkersgroep
- Inventaris van potentiële winkels en horecazaken
- Brief naar winkels en horecazaken
- Bezoek ter plaatse
- Opvolging

Opmerking

Soms is het niet nodig om bij elke zaak alle fases te doorlopen. Naar een bevriende café-uitbater hoef je vooraf geen brief te sturen.

1. Afspraken in de trekkersgroep

Als je winkeliers of horeca-uitbaters wil overtuigen om fairtradeproducten in hun assortiment op te nemen, is het belangrijk dat je als trekkersgroep duidelijke afspraken maakt. Zo sta je sterk als groep en kom je met een gezamenlijk standpunt naar buiten.

Je verdeelt de taken en probeert op een efficiënte manier een groot resultaat te boeken. Zet de afspraken duidelijk op papier en kom er bij elke fase even op terug.

- Wie kent welke winkels en welke horecazaken?
- Wie kent iemand die kan helpen als tussenpersoon of contactpersoon (bvb. de voorzitter van de lokale middenstand)? Wie contacteert hem/haar?
- Wie bezoekt de zaken? Stel dit als duidelijke taak voor enkele personen.
- Wie doet de opvolging?
- Hoe vaak komen we samen voor feedback?

2. Inventaris van potentiële winkels en horecazaken

Winkels en horecazaken verenigen zich vaak op lokaal of regionaal niveau. Je kan op enkele zeer eenvoudige manieren een lijst bekomen met namen en contactgegevens van deze winkels en horecazaken.

- De gemeenteambtenaar bevoegd voor lokale economie beschikt over de gegevens van winkels en horeca en kan je wegwijs maken in de middenstandsverenigingen op gemeentelijk of buurtniveau. Sommige gemeenten sturen en/of ondersteunen een organisatie van lokale middenstanders, bijvoorbeeld met een KMO-loket, een Commissie Middenstand en een Middenstandsraad. Via de bevoegde ambtenaar of schepen kan je met hen contact opnemen.
- Aan UNIZO (Unie van Zelfstandige Ondernemers) kan je vragen om op één van hun plaatselijke vergaderingen de campagne FairTradeGemeenten te mogen voorstellen. Contactgegevens: www.unizo.be
- De Kamer van Koophandel (VOKA) brengt handelaars van verschillende gemeenten samen op regionaal niveau. Ze bezit een inventaris van bestaande winkels en horecazaken. Het voordeel is dat het zowel om grote bedrijven als om kleine winkeliers gaat.

We willen hier nogmaals benadrukken dat het niet de bedoeling is om als trekkersgroep producten te verkopen. Wel kun je de actoren warm maken om fairtradeproducten op te nemen en daarvoor contact op te nemen met de leveranciers die je terugvindt op www.fairtradegemeenten.be. Het kan ook gebeuren dat er met een of andere leverancier al gesprekken gaande zijn op nationaal niveau, zeker in het geval van ketens en grote bedrijven. Informeer hier best altijd naar bij de coördinator van FairTradeGemeente.

Checklist van potentiële horecazaken

- buurthuizen
- jeugdhuizen
- cafés
- restaurants
- hotels
- jeugdherbergen
- vakantiecentra
- theaters
- bioscopen
- cafetaria's bij sporthallen, zwembaden, bibliotheken, ...

Checklist van potentiële winkels

- supermarkten
- kruidenierszaken
- groentewinkels
- bakkers
- winkels die thee, koffie of wijn verkopen
- nachtwinkels
- juwelierszaken
- schoonheidssalons
- papierwinkels
- kledingwinkels
- snoepwinkels
- pralinewinkels
- ijssalons
- bloemenwinkels
- speelgoedwinkels
- ...

Zoek uit of er persoonlijke banden bestaan tussen leden van de trekkersgroep en personen die behoren tot de doelgroep. Spreek je kennissenkring hierover aan. Zo kan eventueel een personeelslid van de zaak het initiatief ondersteunen. Op zijn minst moet die persoon op de hoogte gebracht worden van de stappen die de trekkersgroep onderneemt.

3. Brief naar winkels en horecazaken

Alvorens je een winkel of horecazaak gaat overtuigen om fairtradeproducten te verkopen of te serveren, is het belangrijk te weten wie je hiervoor mag aanschrijven. Brieven naar een algemeen adres missen meestal hun doel. Je contacteert dus best één persoon.

Voor je vraagt of je hem/haar mag bezoeken, stuur je best een brief. Wacht niet op antwoord. Contacteer de persoon telefonisch, enkele dagen na de verzending, om na te gaan of er interesse is. Wacht niet langer dan een week.

De brief is een aandachtstrekker. Hij moet er dus voor zorgen dat, ondanks een vluchtige lezing, de essentie van de inhoud begrepen wordt.

Aandachtspunten bij een brief

- Maak de brief in naam van de trekkersgroep, met het logo van FairTradeGemeenten.
- Personaliseer de brief. Met andere woorden: vermeld "ter attentie van (de naam van de persoon)".
- Vermeld de plaats en datum van verzending.

- Zorg voor een beleefde aanspreektitel: “Geachte mevrouw” of “Geachte heer”.
- Onderstreep essentiële woorden en zinnen, of zet ze in vet. Het laat de bestemming toe de essentie te vatten, zelfs bij het diagonaal lezen van de brief. Overdrijf hierin niet. Let er op dat je dingen accentueert die belangrijk zijn vanuit het oogpunt van de zaakvoerder.
- Onontbeerlijk is een persoonlijke ondertekening:
 - een handtekening (liefst een originele en geen gekopieerde)
 - de naam van een concrete medewerker: “Namens de trekkersgroep, (handtekening), (naam en voornaam van een medewerker).”
- Om de inhoud van een brief te bepalen, moet je je inleven in de positie van de lezer. De bedoeling is niet dat je een eigen probleem naar de lezer toeschuift (“we hebben nog een horecazaak nodig”) en van hem/haar een oplossing verwacht (“je kan fairtradeproducten verkopen”). Ga er integendeel van uit dat juist jij een oplossing kunt bieden voor een probleem van de uitbater. We denken hierbij aan de argumenten die je vindt in het volgende hoofdstuk.
- Hou de brief beknopt. Verwijs naar een bijlage voor verdere informatie (infolder FairTradeGemeenten, lijst met alle leveranciers van fairtradeproducten, ...).
- Verzend als brief. Dat maakt meer indruk dan een niet-gesloten drukwerkomslog.

4. Bezoek ter plaatse

Telefonisch contact

Potentiële winkels of horecazaken zullen hun productengamma niet aanpassen omwille van een brief. Bij je telefonisch contact vraag je een afspraak voor een persoonlijk gesprek met de bevoegde persoon. Het is belangrijk om ook dit telefoongesprek voor te bereiden.

Als je contactpersoon beweert niets ontvangen te hebben of als hij/zij het aanbod onmiddellijk probeert af te wimpelen, vraag dan beleefd naar de redenen en de motivatie. Als de handelaar objectieve redenen heeft om niet op het aanbod in te gaan, dring dan ook niet verder aan.

Merk je dat je contactpersoon reeds fairtradeproducten verkoopt, wens hem/haar dan proficiat. Vraag of hij/zij een verklaring op eer wil ondertekenen, zodat de zaak kan worden opgenomen in jullie lijst. Vertel dan ook dat we vragen om over de keuze te communiceren en vraag of hij/zij dat ook doet.

Vorbereiding van het bezoek

Eens je een afspraak met een winkel of een horecazaak hebt, bereid je daar dan goed op voor. Zorg dat je al het nodige bij hebt: kopie van de brief, infolder over FairTradeGemeenten, lijst met alle leveranciers van fairtradeproducten (eventueel meerdere exemplaren), een blanco verklaring op eer en misschien nog iets extra dat de aandacht trekt.

De lijst met leveranciers vormt de basis om de uitbater te ondersteunen. Het is niet de bedoeling dat jij de tussenpersoon wordt van de leverancier en de uitbater. Het is aan de uitbater om contact op te nemen met de leverancier. Jij bezorgt hem de juiste gegevens.

Ga liefst alleen (maximaal met twee) naar zo’n gesprek. Als je in de meerderheid bent, werkt dat bedreigend.

Verloop van het gesprek

- Inleiding. Je stelt je voor. Je situeert kort de campagne en de trekkersgroep. Je verwijst naar de mailing en verantwoordt waarom je die naar hem/haar hebt gestuurd.

- Vragen en luisteren. Tracht te weten te komen hoe en waar ze nu hun producten aankopen. Zoals eerder al vermeld, zijn er heel wat merken die ook een fairtradevariant aanbieden. Het volstaat dan dat de zaakvoerder daar naar vraagt. Ook bij non-food producten heb je leveranciers die bijvoorbeeld werken met fairtrade katoen. Komt de leverancier niet in de lijst voor, vraag dan of het mogelijk is om naast die leverancier ook van andere leveranciers aan te kopen. Vraag ook naar de contactgegevens van de huidige leverancier, zo kan je naar hem toestappen met de vraag om fairtradeproducten in zijn aanbod op te nemen. Dat is vooral nuttig bij een drankenhandel die vele winkels en horecazaken in de gemeente bevoorraadt. Gaat het daarentegen om een grote nationale speler, neem dan contact op met FairTradeGemeente.
- Argumentatie. Beperk je tot het essentiële: de kern van eerlijke handel en het doel van de FairTradeGemeentencampagne. Vele handelaars zijn niet geïnteresseerd in het hele fairtrade verhaal, wel in praktische en economische argumenten. Onder 'Positieve argumenten' vind je een lijst met ideeën om naar buiten te komen met een sterke en realistische overtuigingskracht.
- Afsluiten van het gesprek. Zorg dat er concrete stappen afgesproken zijn: de intentie om leveranciers te contacteren, bijvoorbeeld. Blijf niet te lang aandringen als je contactpersoon geen fairtradeproducten in het assortiment wenst op te nemen. Zorg er alleszins voor dat er bij het einde van het gesprek een besluit is dat door beide partijen op de zelfde manier begrepen wordt. Sluit het gesprek af met een positieve noot. Ook als de reactie niet positief is, laat je je teleurstelling niet zien. Bedank hem/haar voor de tijd en de ontvangst, en verlaat de zaak met een glimlach.

Het gesprek mag geen uitputtingsslag worden, maar duurt maximaal 30 minuten. Hou daar vanaf het begin rekening mee, zodat je voor alle fasen genoeg tijd kan uittrekken. Goed luisteren is haast belangrijker dan spreken. Maar ook belangrijk is het non-verbaal gedrag. Bij de eerste indruk die een klant van een verkoper heeft, hebben lichaamstaal en intonatie tien keer meer impact dan woorden en argumenten. Hier zal een evenwicht moeten gevonden worden tussen een 'dynamische uitstraling' en een 'geduldig aanvoelen'. Hooghartig mag het niet worden, kruiperig evenmin.

Zorg ervoor dat je bij het afsluiten van het gesprek de lijst met leveranciers van fairtradeproducten en de infolder over FairTradeGemeenten achterlaat.

5. Opvolging

Wacht een paar weken en contacteer de zaakvoerder dan opnieuw. Kijk of hij/zij inderdaad met de leverancier(s) gesproken heeft en of er zich nu fairtradeproducten in het assortiment bevinden. Als de leverancier nog niet gecontacteerd is, vraag dan waarom en probeer de zaakvoerder te motiveren het alsnog te doen. Dit moet je dan opnieuw opvolgen.

Heb geduld! Zelden is de klus geklaard in enkele weken tijd. Zelfs als er na enkele maanden nog geen schot in de zaak komt, kan dit eerste contact de basis zijn waarom de zaakvoerder pas veel later fairtradeproducten opneemt.

Kan de zaakvoerder concrete stappen voorleggen, kijk dan wanneer de producten werkelijk op de kaart staan of in de rekken liggen en hoe hij/zij daarover communiceert.

Bezoek de winkel of horecazaak opnieuw als de producten ook effectief aanwezig zijn. Laat de verklaring op eer ondertekenen, overhandig de sticker "wie verkocht is koopt hier" en breng de mensen in je gemeente op de hoogte!

Positieve argumenten

Met welke argumenten kan je de winkelier of horeca-uitbater proberen te overtuigen van het nut van fairtradeproducten? Begin ze niet letterlijk op te sommen, maar probeer aan te voelen welke argumenten het meest van toepassing zijn en welke de meeste overtuigingskracht hebben.

- De productkwaliteit is zeer hoog.
- De verpakking is mooi en degelijk.
- Een ruim assortiment aan producten met Max Havelaarkeurmerk.
- De prijs ligt niet altijd hoger dan bij producten zonder het keurmerk.
- Je kan vaak terecht bij dezelfde leverancier.
- Het unieke verhaal achter onze fairtradeproducten (eerlijke handel = een menswaardig inkomen voor achtergestelde producenten + oog voor duurzame ontwikkeling).
- Er is duidelijk een kooppubliek (groeïende vraag, blijkt uit verschillende studies).
- Er is reeds een grote gedragenheid van fair trade bij overheden (zoals de Vlaamse overheid), supermarkten (zoals Delhaize, Carrefour en Colruyt) en allerlei organisaties.
- Gratis reclame in eigen gemeente (externe communicatie van de trekkersgroep), op de web site van FairTradeGemeenten en via andere kanalen (bv. het gemeentelijk blad).
- Persaandacht.
- Extra aandacht tijdens de Week van de Fair Trade.

Specifiek voor winkels

Winkels die non-food artikelen verkopen, denken vaak dat fair trade geen optie voor hen is. Toch kan je hen kennis laten maken met verschillende interessante producten die beschikken over een Max Havelaarkeurmerk: katoen, textiel, cosmetica, juwelen en bloemen. Naast de artikelen die ze verkopen, delen winkeliers ook wel eens een cadeau uit. Of de kapper serveert zijn klanten een kopje koffie. Ook hier kunnen ze hun steentje bijdragen en overschakelen op fairtradeproducten.

Nog enkele leuke tips om winkeliers te overtuigen:

- Tijdens de Dag van de Klant delen winkeliers cadeautjes uit aan hun klanten. Laat dat voortaan een fairtradeproduct zijn: een reep fairtradechocolade of een fairtraderoois. Met een klein foldertje erbij kan je zeer veel mensen bereiken.
- Overtuig winkeliers of handelaars die een sinterklaas- en/of kerstpakket aanbieden aan hun klanten of relaties om een fairtrade geschenk samen te stellen. Hun relaties, die al met fair trade vertrouwd zijn, stellen dit zeker op prijs. Wie fair trade nog niet kent, staat dankzij de context van Sinterklaas of Kerstmis zeker open voor een eerste kennismaking.
- Stel de bakkers uit je gemeente voor om een speciale fairtradetaart te bakken. In deze taart zijn zo veel mogelijk fairtrade-ingredienten verwerkt. Ze kunnen ermee starten tijdens de Week van de Fair Trade, maar hopelijk blijft de taart ook nadien in het assortiment. Bouw een evenement rond de verkoop van de eerste fairtradetaart. Je kan ook duurzame ingrediënten van lokale boeren een plaatsje in de taart geven. In Hasselt bakte men duurzame appelvlaaien. Zeker en vast smullen geblazen!
- Met fairtradejuwelen en hoestsiropen betrek je ook handelszaken die geen voeding aanbieden. In Zoersel laat een schoonheidssalon kennis maken met prachtige fairtradejuwelen. In Kalmthout stelt een apotheker zijn siropen samen met fairtradesuiker.

Meer tips & ideeën: www.fairtradegemeenten.be, fairtradegemeenten, tips&ideeën, criterium2.

Specifiek voor horeca

Nogmaals: het is niet de bedoeling om als trekkersgroep producten te verkopen. Wel kunnen jullie de horeca warm maken om fairtradeproducten aan te bieden en daarvoor contact op te nemen met de leveranciers die je terugvindt op www.fairtradegemeenten.be.

Café-uitbaters zijn dikwijls gebonden aan één brouwerij of grote drankencentrale die strenge eisen stelt aan de verkoop van eigen dranken. In dit geval komt het erop aan de groothandel te overtuigen om fairtradeproducten op te nemen in het assortiment.

Het kan ook gebeuren dat er met een of andere leverancier al gesprekken gaande zijn. Informeer hier best altijd naar.

Hebben uitbaters de mogelijkheid om ook dranken in huis te halen die de brouwer niet levert, dan kan je op basis van de lijst van leveranciers kijken welke producten door hun fairtrade-variant kunnen vervangen worden.

Zijn caféhouders niet gebonden aan een brouwerij en kunnen ze naar eigen goeddunken dranken bestellen waar zij willen, dan kan je hen het volledige aanbod voorstellen.

Nog enkele leuke tips om de uitbaters te overtuigen:

- Horeca-uitbaters (en winkeliers) zijn vertrouwd met vertegenwoordigers, maar niet met fairtradevertegenwoordigers die met een boodschappentas in plaats van een aktetas komen aankloppen. De tas kan een goed vertrekpunt vormen om de winkelier te laten kennis maken met het brede gamma aan fairtradeproducten. Zo vinden ze zeker iets dat past bij hun winkel en kan je hen onmiddellijk eens laten proeven. Ook de boodschappentas kan trouwens fairtrade zijn!
- Iedereen weet hoe gezellig het is om op café een avondje door te zakken met een lekker drankje en hapje. Nog leuker wordt het als je verschillende horecazaken kan overtuigen om deel te nemen aan een kroegentocht. Klanten kunnen dan in elke zaak een fairtradedrankje en hapje proeven. Misschien laten horecazaken het product wel op hun kaart staan en worden klanten op een feestende manier vertrouwd met de producten. Wanneer je deze kroegentocht verschillende keren organiseert, wordt het vast en zeker een begrip in de wijde omgeving. Kijk maar naar 'Café Camacho' in Genk.
- Probeer de hotels in je gemeente of stad te overtuigen om elk weekend (of enkele keren per maand) hun klanten een fairtrade-ontbijtbuffet aan te bieden. Moedig hen aan om hierover op hun website of in hun folder te communiceren. Het is een handige manier om het fairtradeverhaal verder te verspreiden, zowel binnen als buiten de gemeente.
- Overhaal restaurants en hotels om tijdens de Week van de Fair Trade een fairtrademenu op de kaart te zetten. Dit kan je voorstellen als een proefperiode, om daarna permanent met een fairtrademenu uit te pakken.
- In het fairtradegamma vind je heel wat versnaperingen (zoals chips) die makkelijk verkocht kunnen worden op café. Stel ze voor in winkels en cafés.
- Laat boodschappen na op bierviltjes, of maak zelf bierviltjes die je in de cafés verspreidt. Maak gebruik van bierviltjes van FairTradeGemeenten. Klanten komen op die manier te weten dat ze fairtradeproducten kunnen bestellen. Op een onderlegger of een tafelzetter kun je méér informatie kwijt. De meewerkende horeca-uitbater kan er ook zijn engagement op verduidelijken. Stel de uitbater voor om 'een speciale aanbieding' met fairtradeproducten aan te kondigen met flyers op de tafel of een affiche in de zaak.

Meer tips & ideeën: www.fairtradegemeenten.be, fairtradegemeenten, tips&ideeën, criterium2.

Extra: bedrijven

Een bedrijf overtuigen om fairtradeproducten te gebruiken doe je best zoals beschreven in de vorige hoofdstukken. Een bedrijf heeft misschien niet de intentie om de producten te verkopen. Wel kan het een belangrijke aankoper zijn. Dan moet de contactpersoon op zoek naar de juiste leverancier voor de aankoop van grote hoeveelheden. Ga na wie er achter de leveringen schuilgaat en welke de mogelijkheden zijn.

Bedrijven kunnen voor verschillende doeleinden fairtradeproducten aankopen:

- koffie voor het personeel
- bepaalde ingrediënten voor het bedrijfsrestaurant (als de maaltijden geleverd worden door cateringbedrijven, kan het bedrijf de vraag doorspelen: verschillende cateringbedrijven kunnen fairtradeproducten leveren)
- wijnen en fruitsap voor recepties
- geschenken voor personeel en externe relaties.

Vergeet niet dat we van bedrijven verwachten dat ze intern en extern communiceren over het verbruik van fairtradeproducten. Ook de verklaring op eer moeten ze ondertekenen.

Nog enkele leuke tips om bedrijven te overtuigen:

- In vele bedrijven is het de gewoonte dat de personeelsleden bij speciale gebeurtenissen (huwelijk, geboorte,...) en/of tijdens de kerstperiode een geschenk krijgen. Spoor de werkgever aan om te kiezen voor een fairtradegeschenk. Je kan zelf een pakketje samenstellen, maar je kan ook geschenkenmanden aankopen, zeker tijdens de kerstperiode. Gebruik de zoekmodule op www.fairtradegemeenten.be om enkele leuke voorstellen te doen.
- Vele bedrijven beschikken over een dranken- en/of een snoepautomaat. De producten kan je perfect vervangen met of aanvullen door fairtradevarianten (koffie, thee, sapjes, chocolade, koekjes, ...) Verschillende leveranciers kunnen zowel de automaat als de producten leveren en aanvullen. Neem hiervoor een kijkje op www.fairtradegemeenten.be

Meer tips & ideeën: www.fairtradegemeenten.be, fairtradegemeenten, tips&ideeën, criterium3.

Materialen

Volgende materialen kan je als bijlage toevoegen aan de brief of meenemen naar het verkoopsgesprek:

- Lijst van de leveranciers van fairtradeproducten: www.fairtradegemeenten.be.
Klik op producten en ga dan naar de zoekmodule
- Een blanco 'Verklaring op eer'
- Infolder FairTradeGemeente: www.fairtradegemeenten.be. Klik op materiaal
- Een boodschappentas met producten die van toepassing zijn op de winkel of de horecazaak
- Bierviltjes voor de horecazaken: www.fairtradegemeenten.be. Klik op materiaal
- Poster FairTradeGemeente: www.fairtradegemeenten.be. Klik op materiaal
- Stickers 'Ik ben verkocht' en 'Wie verkocht is koopt hier': zowel kleine als grote om opvallend of subtiel op de menukaart: te zetten: www.fairtradegemeenten.be. Klik op materiaal
- Ballon FairTradeGemeente: www.fairtradegemeenten.be. Klik op materiaal
- Zelf gemaakte placemat

Contact

FairTradeGemeente

Edinburg 26
1050 Brussel
T: 02/894.46.26
F: 02/894.46.21
info@fairtradegemeenten.be
www.fairtradegemeenten.be

Nuttige adressen

- Max Havelaar
Troonstraat 173
1050 Brussel
02/500.10.60
www.maxhavelaar.be
- Oxfam-Wereldwinkels
Ververijstraat 17
9000 Gent
09/218.88.99
www.oww.be
- Vredeseilanden
Blijde Inkomststraat 50
3000 Leuven
016/31.65.80
www.vredeseilanden.be
- 11.11.11
Vlasfabriekstraat 11
1040 Brussel
02/536.11.11
www.11.be