



## ΠΡΟΣΕΧΟΥΜΕ, ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΥΜΕ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΟΥΜΕ

Στην TÜV AUSTRIA, πιστεύουμε πως η Πιστοποίηση είναι Πολιτισμός και αυτό σημαίνει μέριμνα για την Υγεία, την Ασφάλεια και την Επιχειρηματική Συνέχεια. Έτσι, δημιουργήσαμε ένα ολοκληρωμένο σχήμα Πιστοποίησης, ώστε να ενισχύσουμε την εμπιστοσύνη των πολιτών και των καταναλωτών στις επιχειρήσεις που πιστοποιούνται: **το TÜV AUSTRIA Covid Shield.**

Η ουσιαστική επανεκκίνηση του τουρισμού απαιτεί επιθεώρηση και πιστοποίηση από ανεξάρτητο τρίτο διαπιστευμένο οργανισμό διεθνούς κύρους και εμπέλειας. Η TÜV AUSTRIA μπορεί, μέσω του ολιστικού σχήματος πιστοποίησης TÜV AUSTRIA Covid Shield, να επιθεωρήσει τις επιχειρήσεις φιλοξενίας και εστίασης και να πιστοποιήσει πως διαθέτουν το μηχανισμό των διαδικασιών, τις υποδομές, το κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό ώστε να μειώνεται ο κίνδυνος της εξάπλωσης της νόσου Covid-19 στους χώρους τους. Έτσι επανακτάται η εμπιστοσύνη! Έτσι ξεκινάμε ξανά!

**Γιατί η προστασία της Υγείας και της Επιχειρηματικής συνέχειας είναι Πολιτισμός!**

Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε μαζί μας στα τηλέφωνα: Αθήνα: 210 5220920 (εσωτ. 164) | Θεσσαλονίκη: 2310 941100 | Ηράκλειο Κρήτης: 2810 244150 | Μυτιλήνη: 22510 40504-5 ή στείλτε email στο [covid-shield@tuv.at](mailto:covid-shield@tuv.at)



# HO.RE.CA. OPEN

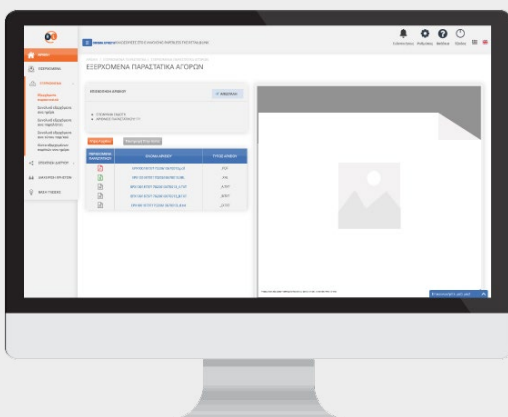
Powered by  
FnB Daily

ΤΟ ΑΠΟΛΥΤΟ  
NEWSLETTER  
ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ  
HO.RE.CA.

Παρασκευή 3 Ιουλίου 2020  
ΤΕΥΧΟΣ #2

## ● RETAIL LINK

### ΕΩΣ 60% Η ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΕΣ ΤΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ\_



Μείωση κόστους διαχείρισης πάνω από 60% πετυχαίνουν τα καταστήματα εστίασης μέσω της συνεργασίας με την Retail Link ( θυγατρικής της Entersoft), όπως αναφέρει η διοίκηση της δεύτερης. Η συνεργασία αφορά την υλοποίηση των λύσεων:

- R@L e-invoicing paperless
- R@L BizdocEE
- EDI

Όπως σημειώνει η διοίκηση της εταιρείας στο FnB Daily, «στόχος της εταιρείας για το 2020 είναι η επέκταση των συνεργασιών στον τομέα του τροφίμου και του ποτού, καθώς επίσης και των εστιατορίων της χώρας». Οι ίδιες πηγές προσθέτουν πως «τα εστιατόρια, τα bars και τα restaurant που ήδη έχουν προτιμήσει τις υπηρεσίες της Retail Link, εκτός από μείωση του κόστους, πετυχαίνουν και καλύτερη οργάνωση των εξόδων τους που αφορούν:

- Προμηθευτές
- Εργαζομένους
- Παραγγελιών
- Εξόδων διαχείρισης καταστημάτων

Σημειώνεται πως η εταιρεία έχει ήδη συνάψει σημα-

ντικές συνεργασίες με αρκετές μεγάλες εταιρείες στον κλάδο τροφίμων και ποτού, μερικές από τις οποίες είναι προμηθευτές των εστιατορίων.

#### INFO-ΠΕΛΑΤΕΣ

ΔΕΛΤΑ  
ΦΑΓΕ  
Chirita  
Πίνδος  
Παπαδοπούλου  
Μεβγάλ  
Mondelez  
Unilever  
Coca-Cola 3E  
Fix  
Pepsico  
Mythos  
Άμβυξ  
Ζαγόρι  
Αθηναϊκή Ζυθοποιία  
Tsantali  
Μαλαματίνα

#### ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕ- ΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η συνεργασία με τα εστιατόρια, καθώς και με τους περισσότερους πελάτες στον τομέα τροφίμου και ποτού αφορούν -στις περισσότερες περιπτώ-

σεις- τις ίδιες υπηρεσίες. Σε γενικές γραμμές οι υπηρεσίες της εταιρείας προσφέρουν:

- Ηλεκτρονική έκδοση κάθε τύπου παραστατικού
- Σήμανση με Ψηφιακή Υπογραφή, ή Φορολογικό Μηχανισμό
- Ασφαλή, κρυπτογραφημένη και πλήρως αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική αποστολή
- Παρακολούθηση της κατάστασης ανάγνωσης παραστατικών από τους παραλήπτες
- Λειτουργίες Social-Διακτύωσης για διαρκή επέκταση στο πελατολόγιο
- Υποστήριξη και αποστολή συνημμένων εγγράφων
- Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση στην τοπική εφαρμογή R@L BizDoc Explorer,
- Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση στην premium έκδοση R@L BizDoc Enterprise Edition, τοπικά (on premise) ή στο cloud,
- P.O.D. Scanning, για την αρχειοθέτηση των υπογεγραμμένων αντιγράφων παραλαβής
- Ψηφιοποίηση και αρχειοθέτηση και του παλαιού αρχείου παραστατικών.

## Editorial

### Η επιβράβευση της συμμόρφωσης

Έχουμε πλέον κλείσει σαράντα ημέρες από τότε, που άνοιξαν πάλι τα καταστήματα εστίασης στη χώρα.

Το ταμείο είναι μείον στη συντριπτική πλειονότητα των επιχειρήσεων, δεδομένου ότι όλοι περιμέναμε μαζικότερη ανταπόκριση από τους καταναλωτές.

Αυτό, όμως, δεν σημαίνει ότι οι επαγγελματίες και επιχειρηματίες του κλάδου πρέπει να κάτσουν με σταυρωμένα τα χέρια.

Το αντίθετο.

Οφείλουν να σκεφτούν έξυπνες και low cost λύσεις, ώστε και να προσελκύσουν πελάτες, αλλά και να λειτουργούν **πάντα** στο πλαίσιο των κανόνων, που έχει επιβάλει η πανδημία.

Και εδώ θέλω να σταθώ ιδιαίτερα.

Η συμμόρφωση με τους συγκεκριμένους κανόνες δεν είναι απλά η εφαρμογή ενός νόμου.

Αφορά πρώτον, στην προστασία της υγείας, τόσο των εργαζομένων στην εστίαση, όσο και των πελατών.

Αφορά, κατά συνέπεια, δεύτερον, στην επιβίωση των ίδιων των επιχειρήσεων.

Διότι, αν δεν εφαρμόσουμε σωστά τα μετρα, τα κρούσματα θα αυξηθούν. Κατά συνέπεια, και lockdown να μην έχουμε, όπως αυτό που ήδη ζήσαμε, το σίγουρο είναι ότι οι πολίτες θα περιορίσουν από μόνοι τους τις μετακινήσεις και τις εξόδους τους και οι τζίροι θα μειωθούν ακόμα περισσότερο.

Και, επειδή κάθε κρίση αποτελεί ευκαιρία για να ξεκαθαρίσει το τοπίο στην αγορά, οφείλουμε να επιβραβεύουμε τις επιχειρήσεις εκείνες, οι οποίες σέβονται πρώτα απ' όλα τον εαυτό τους και στη συνέχεια - και κατ' επέκταση - τους πελάτες τους. Και η επιβράβευση συνίσταται στην πολύ απλή κίνηση της επανάληψης της επίσκεψής μας σε αυτές, όταν θέλουμε να βγούμε έξω, αλλά και της σχετικής αναφοράς μας όπου αυτό μας είναι δυνατό.

Το HO.RE.CA. OPEN θα σταθεί αρωγός σε όλες αυτές τις υπεύθυνες επιχειρήσεις, με κάθε τρόπο.

Νεκτάριος Β. Νώτης  
[nectarios@notice.gr](mailto:nectarios@notice.gr)

● **Ε.Κ.Ε.**

## ΧΗΤΟΣ ΑΒΕΕ: ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΔΩΡΕΑΣ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ



*Νίκος Χήτος, Πρόεδρος, ΧΗΤΟΣ ΑΒΕΕ*

Ολοκληρώθηκε η δωρεά της **ΧΗΤΟΣ ΑΒΕΕ** στο Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ιωαννίνων, με την παράδοση εξοπλισμένων ειδικών κλινών ΜΕΘ, κατά τη διάρκεια εκδήλωσης. Ο νοσοκομειακός

εξοπλισμός θα χρησιμοποιηθεί για την ενίσχυση λειτουργίας της Μονάδας Εντατικής Θεραπείας και της Μονάδας Αυξημένης Φροντίδας για ασθενείς με COVID 19, στο ΠΓΝΙ Ιωαννίνων, ένα από τα

δύο κέντρα αναφοράς για τον κορωνοϊό στη Βορειοδυτική Ελλάδα.

Στο πλαίσιο της εκδήλωσης, ο Πρόεδρος της **ΧΗΤΟΣ ΑΒΕΕ**, **Νίκος Χήτος**, δήλωσε: «Η οικογένεια της **ΧΗΤΟΣ ΑΒΕΕ - Φυσικό Μεταλλικό Νερό ΖΑΓΟΡΙ** έχει επιλέξει να στέκεται αρωγός στην ελληνική κοινωνία, σε οποιαδήποτε έκτακτη ανάγκη προκύπτει. Έτσι, κι αυτή τη φορά, με αίσθημα κοινωνικής ευθύνης, ανταποκριθήκαμε στο κάλεσμα του Υπουργείου Υγείας, ώστε να συνδράμουμε στην ενίσχυση του Ε.Σ.Υ. για την αντιμετώπιση του πρωτοφανούς κύματος του COVID-19. Η επιθυμία μας να διατεθούν οι μονάδες στην Ήπειρο και στην πόλη μας, τα Γιάννενα, δεν οφείλεται μόνο στο γεγονός ότι η έδρα της εταιρίας μας βρίσκεται εδώ, αλλά και γιατί τα Νοσοκομεία της Περιφέρειας δεν έχουν τις ίδιες δυνατότητες και την εύκολη πρόσβαση σε χρηματοδοτήσεις και δωρεές, που έχουν τα Νοσοκομεία της πρωτεύουσας».

Τέλος, ευχαρίστησε τους ιατρούς, το νοσηλευτικό προ-

σωπικό, τη διοίκηση όλων των Νοσοκομείων της χώρας, την Ελληνική Πολιτεία που έκαναν τη χώρα μας παράδειγμα προς μίμηση, ενώ επισήμανε και την ανταπόκριση του επιχειρηματικού κόσμου στις ανάγκες του Ε.Σ.Υ., παρά τις αντιξοότητες.

Τις θερμές ευχαριστίες τους για τη δωρεά εξέφρασαν ο Διοικητής του ΠΓΝΙ, Βασίλειος Τσίκαρης, ο οποίος τόνισε τη σημαντικότητα της συγκριμένης δωρεάς, όχι μόνο για την αξία της αλλά κυρίως γιατί στοχεύει στην καρδιά των αναγκών του νοσοκομείου και ο Διευθυντής ΜΕΘ του ΠΓΝΙ, Βασίλειος Κουλούρας, ο οποίος ευχαρίστησε προσωπικά τον Νίκο Χήτο, που ανταποκρίθηκε στο αίτημα και προσέφερε εξοπλισμό, ο οποίος θα καλύψει ανάγκες της ΜΕΘ του ΠΓΝΙ, για περισσότερο από 10 χρόνια.

### **Η ΧΗΤΟΣ ΑΒΕΕ – Φυσικό Μεταλλικό Νερό ΖΑΓΟΡΙ**

στέκεται πάντα δίπλα στην ελληνική κοινωνία και φροντίζει, ώστε μετά από κάθε δυσκολία, η επόμενη μέρα να μας βρίσκει όλους ενωμένους και όλους μαζί.







## TÜV AUSTRIA HELLAS: Πολιτισμός στη Φιλοξενία «ΑΣΦΑΛΩΣ!»

Η TÜV AUSTRIA, ο Οργανισμός που δίνει διαφορετικό περιεχόμενο στην έννοια της Πιστοποίησης με τη δημιουργία πολιτισμού και κουλτούρας ασφάλειας στη χώρα μας, στο προηγούμενο διάστημα της εξάπλωσης της πανδημίας δεν έμεινε αδρανής. Με αποφασιστικότητα και γρήγορα αντανακλαστικά οι άνθρωποι της εργάστηκαν για να σταθούν ουσιαστικά στο πλευρό των επιχειρήσεων ακριβώς την επόμενη μέρα και με την επανεκκίνηση της πραγματικής οικονομίας. Κάνοντας πράξη τη φιλοσοφία της έννοιας της Πιστοποίησης, δημιουργήσαν ένα πρωτοποριακό σχήμα το TÜV AUSTRIA CoVid Shield, που συμβάλλει μετρήσιμα στην ασφαλή επαναλειτουργία των επιχειρήσεων και μάλιστα και εκείνων που δραστηριοποιούνται στους κρίσιμους για την εποχή κλάδους του Τουρισμού και της Εστίασης. Το καινότομο σχήμα πιστοποίησης, που ήταν έτοιμο από την πρώτη στιγμή που ξεκίνησε σταδιακά η επαναφορά στην κανονικότητα, ενισχύει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και δίνει τα όπλα για την μαλακή δραστηριοποίηση των επιχειρήσεων στη χώρα μας σε συνθήκες πανδημίας.

Το σχήμα TÜV AUSTRIA CoVid Shield, περιλαμβάνει στοχευμένες επιθεωρήσεις, που ανάλογα με τη συχνότητα που πραγματοποιούνται από την εξειδικευμένη και πιστοποιημένη ομάδα των επιθεωρητών του οργανισμού, διακρίνεται σε τρία επίπεδα, ενώ έχει διάρκεια ένα χρόνο, με δυνατότητα ετήσιας ανανέωσης, εφόσον ο πιστοποιημένος το επιλέξει. Η απόκτησή της διασφαλίζει ότι σε όλους τους χώρους τηρούνται τα απαραίτητα μέτρα κατά της εξάπλωσης του COVID-19, καθώς και το ότι η πιστοποιημένη επιχείρηση διαθέτει τις κατάλληλες υποδομές, έχει εκπαιδεύσει κατάλληλα το προσωπικό της και έχει ένα σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας που αφενός περιορίζει τον κίνδυνο της μετάδοσης της νόσου και αφετέρου διασφαλίζουν τον κατάλληλο χειρισμό σε όλα τα επίπεδα.

Το TÜV AUSTRIA Covid-Shield απευθύνεται σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (ξενοδοχεία, καταλύματα), εστίασης, παρασκευής και μεταποίησης τροφίμων, μεταφορικές εταιρείες και εφοδιαστική αλυσίδα (supply chain), λιανικού εμπορίου (supermarkets, εμπορικά καταστήματα, εμπορικά κέντρα κ.α. Στηρίζοντας δυναμικά τον κλάδο του Τουρισμού και της Εστίασης, η εταιρεία πρόσφατα μάλιστα προχώρησε σε στρατηγικές συνεργασίες με την Eurobank για την πιστοποίηση τουριστικών καταλυμάτων σε όλη τη χώρα, ενώ συμμετέχει στην κοινωνική πρωτοβουλία Future Loading με το ίδρυμα Μποδοσάκη και την Coca-Cola, υποστηρίζοντας επιχειρήσεις φιλοξενίας και εστίασης στην επανεκκίνησή τους.

### ΣΕΡΒΙΟΥΜΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ!

#### Υπηρεσίες για την Ασφάλεια Τροφίμων με την υπογραφή της TÜV AUSTRIA

Όμως, πίσω από την εξαιρετική επιτυχία που σημειώνει το TÜV AUSTRIA Covid-Shield στον τομέα της Φιλοξενίας, υπάρχει μία μακρά εμπειρία στις υπηρεσίες και στην πιστοποίηση της Ασφάλειας Τροφίμων που αποτελεί και έναν από τους βασικούς πυλώνες των δραστηριοτήτων επιθεώρησης, ελέγχου και πιστοποίησης του Οργανισμού.

Ο ασφαλής δρόμος για την εστίαση ακούει στο όνομα HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), δηλαδή την επιστημονικά τεκμηριωμένη συστηματική προσέγγιση για την εξασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων σε ολόκληρη την τροφική αλυσίδα, περιλαμβάνοντας την παραγωγή, μεταποίηση, τυποποίηση, αποθήκευση, μεταφορά, διακίνηση και διάθεση των τροφίμων. Η εφαρμογή του αποτελεί και νομοθετική απαίτηση για τα κράτη μέλη της ΕΕ. Οι δεκάδες πιστοποιημένοι επιθεωρητές της TÜV AUSTRIA, σε ολόκληρη την Ελλάδα με εμπειρία χιλιάδων επιθεωρήσεων σε επιχειρήσεις επισιτισμού και φιλοξενίας διασφα-

λίζουν πως η πιστοποίηση μέσα από μια υποδειγματική διαδικασία επιθεώρησης θα αποτελέσει την προστιθέμενη αξία για κάθε επιχείρηση, ενώ η θετική της έκβαση θα συνοδεύεται και από την πιστοποίηση με τη σφραγίδα ενός από τους πιο γνωστούς οργανισμούς πιστοποίησης παγκοσμίως.

Το HACCP καθορίζει τις εφτά αρχές που χρειάζεται να εφαρμοστούν στην ανάπτυξη μελέτης για τον έλεγχο του ρίσκου όσον αφορά στην εμφάνιση των κινδύνων για την ασφάλεια των τροφίμων και τα 12 βήματα για την εφαρμογή της:

Υποδομές που εξασφαλίζουν την υγιεινή των τροφίμων (κτηριακά, εγκαταστάσεις, χωροδιάταξη εξοπλισμός κ.ο.κ.)

- Σχέδια και πρακτικές απολύμανσης, καθαρισμών και μυοκτονιών
- Εντοπισμός, αξιολόγηση και έλεγχος του ρίσκου και των κινδύνων και των πηγών εμφάνισής τους
- Εκπαίδευση και επιμόρφωση του εμπλεκόμενου προσωπικού
- Προσωπική υγιεινή και οι εφαρμοζόμενες πρακτικές
- Σύστημα ελέγχου, παρακολούθησης και καταγραφής
- Μηχανισμός αυτοελέγχου

Επόμενο στάδιο της εφαρμογής και λειτουργίας του HACCP, είναι η ενσωμάτωσή του στην οργανωτική και διοικητική οντότητα μιας επιχείρησης είτε είναι μία ξενοδοχειακή μονάδα είτε ένα εστιατόριο ή κατάστημα αναψυχής με εκατοντάδες ή ακόμα και χιλιάδες γεύματα σε ημερήσια βάση. Το πλέον διαδεδομένο και εφαρμοσμένο πρότυπο τα τελευταία 15 χρόνια βασίζεται στις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 22000.

#### Ασφάλεια με προστιθέμενη αξία...

Το τελικό στάδιο της διαδρομής αποτελεί η πιστοποίηση και προστιθέμενη αξία που προσδίδεται σε αυτή μέσα από την αξιοπιστία και την αναγνωρισιμότητα του οργανισμού πιστοποίησης, τα οποία συνοδεύουν την TÜV AUSTRIA HELLAS και το brand name της.

Η TÜV AUSTRIA HELLAS, αξιοποιώντας την πολυετή εμπειρία και τεχνογνωσία στην πιστοποίηση των συστημάτων διαχείρισης αλλά και ειδικότερα στην πιστοποίηση εκατοντάδων ξενοδοχειακών μονάδων και των επισιτιστικών τμημάτων τους παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες επιθεώρησης και πιστοποίησης, συμβάλλοντας απτά στη διαρκή προσπάθεια για την αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος και την τοποθέτησή του στο διεθνή χάρτη του κλάδου. Ο δρόμος αυτός επιβεβαιωμένα περνά και μέσα από την ασφάλεια των τροφίμων.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επισκεφθείτε το site της TÜV AUSTRIA HELLAS ή να καλέσετε στο 210 5220920 και το εξειδικευμένο προσωπικό της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων της εταιρείας θα είναι στη διάθεσή σας για περαιτέρω ενημέρωση και εξυπηρέτηση των αναγκών σας.

#### Για την TÜV AUSTRIA Hellas: Η πιστοποίηση είναι πολιτισμός

Η TÜV AUSTRIA HELLAS είναι ανεξάρτητος οργανισμός παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών ελέγχου, εκπαίδευσης, επιθεώρησης και πιστοποίησης για την ασφάλεια, την ποιότητα, το περιβάλλον και τη διαχείριση πόρων. Το χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών της εστιάζει στην εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών προς όφελος της ποιότητας αλλά και της ανταγωνιστικότητας των προϊόντων, των υπηρεσιών αλλά και του ανθρώπινου δυναμικού τους. Το πελατολόγιο της εταιρείας περιλαμβάνει επιχειρήσεις από όλους τους τομείς της οικονομίας όπως ο αγροδιατροφικός, ο τουριστικός, ο βιομηχανικός, ο τομέας των ανελκυστήρων και ανυψωτικών μηχανημάτων, της ενέργειας, ο κατασκευαστικός, κ.α. Παράλληλα εστιάζει και στο εκπαιδευτικό κομμάτι, μέσω του εκπαιδευτικού της κέντρου, το οποίο είναι αναγνωρισμένο ως Κέντρο Δια Βίου Μάθησης (ΚΔΒΜ) επιπέδου II.

● ISO 22000

## ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΟΥΣ\_



Παναγιώτης Καραλίβανος, CEO, Νηρήs

Ένα σημαντικό εργαλείο, το οποίο βοηθά στην εκπλήρωση του στόχου της ασφάλειας, είναι το σύστημα HACCP (Ανάλυση Επιχειρηματικής Κρίσης στα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου). Είναι παγκοσμίως γνωστό ότι το σύστημα HACCP παρέχει ξεκάθαρα οφέλη για τις επιχειρήσεις τροφίμων. Πρόκειται για ένα προληπτικό σύστημα, το οποίο εφαρμόζεται στη διαδικασία παραγωγής κάθε τροφίμου και καλύπτει όλα τα στάδια παραγωγής, από την παραλαβή των υλών μέχρι και την τελική χρήση των προϊόντων από τους καταναλωτές.

### ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΣΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΒΑΣΙΖΕΤΑΙ

Το σύστημα HACCP βασίζεται σε 7 βασικές αρχές, οι οποίες παρατίθενται παρακάτω:

- Προσδιορισμός και ανάλυση των πιθανών κινδύνων σε όλα τα στάδια
  - Προσδιορισμός των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (Critical Control Points), δηλαδή των σημείων της παραγωγικής διαδικασίας στα οποία μπορεί να εφαρμοστεί έλεγχος απαραίτητος για την πρόληψη ή εξάλειψη ή την μείωση σε αποδεκτά επίπεδα ενός κινδύνου για την ασφάλεια των τροφίμων
  - Καθορισμός των κρίσιμων ορίων τα οποία πρέπει να ικανοποιούν οι παράμετροι των κρίσιμων σημείων ελέγχου
  - Εγκατάσταση συστήματος παρακολούθησης των κρίσιμων σημείων ελέγχου και των κρίσιμων ορίων τους
  - Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών σε περίπτωση που κάποιο κρίσιμο σημείο ελέγχου παρουσιάσει αποκλίσεις από τα αποδεκτά όρια
  - Εγκατάσταση συστήματος αρχειοθέτησης και καταγραφής του συστήματος HACCP
  - Προσδιορισμός διαδικασιών επαλήθευσης οι οποίες βεβαιώνουν ότι το σύστημα λειτουργεί σωστά
- Επιπροσθέτως, οι επιχειρήσεις τροφίμων επιβάλλεται να αλληλεπιδρούν και

να συμμορφώνονται με τις νομοθετικές απαιτήσεις αναφορικά με τα συστήματα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων. Το σύστημα HACCP είναι υποχρεωτικό, σύμφωνα με τους κανονισμούς ΕΚ 852/2004 και 178/2002 για κάθε επιχείρηση, που παράγει, εμπορεύεται ή διακινεί τρόφιμα, ανεξαρτήτου μεγέθους.

### ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Όπως αναφέρει ο Παναγιώτης Καραλίβανος, CEO της εταιρείας συμβούλων καταστημάτων εστίασης Νηρήs, τα πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις είναι:

- Βελτιώνεται η εικόνα και αποτελεί σημαντικό εργαλείο marketing
- Λειτουργεί σύμφωνα με τη νομοθεσία
- Αποκτά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού
- Βελτιώνονται οι εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησης και αναβαθμίζεται ο χώρος εργασίας
- Επιτυγχάνεται η βέλτιστη κατανομή των πόρων εντός της επιχείρησης και της αλυσίδας τροφίμων, που οδηγεί σε οικονομοτεχνικά οφέλη,
- Μειώνονται τα ελαττωματικά προϊόντα και
- Εξαλείφονται περιπτώσεις βλάβης του καταναλωτή

### ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Σε ό,τι αφορά τους εργαζόμενους στην εστίαση, τα πλεονεκτήματα σύμφωνα με τον κ.Καραλίβανο είναι:

- Δημιουργεί ικανοποίηση για το αποτέλεσμα της εργασίας τους
- Παρέχει αίσθημα εργασιακής ασφάλειας
- Συνεισφέρει σε αλλαγή στην κουλτούρα τους και σε δημιουργία κλίματος οργάνωσης
- Αξιοποιείται στο μέγιστο βαθμό το ανθρώπινο δυναμικό

### ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Ο CEO της Νηρήs αναφέρει και τα οφέλη του συστήματος για τους πελάτες των καταστημάτων:

- Δημιουργεί εμπιστοσύνη στους καταναλωτές και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη για την ασφάλεια των τροφίμων που διατίθενται προς κατανάλωση
- Δημιουργεί αξία στον πελάτη
- Εξασφαλίζει πλήρη ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους
- Επιτρέπει τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των χρημάτων τους

Μέσω της εφαρμογής του ISO 22000:2018 πιστοποιείται, από τρίτο μέρος, η παροχή ασφαλών τροφίμων.

Παράλληλα, τεκμηριώνεται προς τις αρχές ελέγχου η συμμόρφωση της επιχείρησης με τη σχετική νομοθεσία και της δίνεται η ευκαιρία να συμμετέχει σε διαγωνισμούς και προγράμματα επιδότησης, όπου είναι απαραίτητη προϋπόθεση η ύπαρξη πιστοποιημένου HACCP.

## HORECA OPINION

### H Diageo και η Coca-Cola...

"Η εταιρική κοινωνική ευθύνη (ΕΚΕ) δεν είναι δημόσιες σχέσεις, αλλά ο σωστός τρόπος επιχειρηματικότητας". Με αυτή τη φράση πριν 15 χρόνια ο Steven Timms, πρώην υπουργός για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη της Μ.Βρετανίας ξεκίνησε το συνέδριο της βρετανικής Προεδρίας στην ΕΕ για την ΕΚΕ. Θα άξιζε να προστεθεί ότι η υπερπροβολή, τη πενταετία 2005-2010, κοινωνικών ενεργειών, φιλανθρωπιών και εκδηλώσεων/συνεδρίων ΕΚΕ από τις ελληνικές επιχειρήσεις, σε αρκετές περιπτώσεις, είχε ξεπεράσει κάθε όριο φέρνοντας ακόμη μεγαλύτερη δυσπιστία στους καταναλωτές. Σίγουρα η επικοινωνία και οι δημόσιες σχέσεις όταν πραγματοποιούνται χωρίς υπερβολές, μπορούν να ωφελήσουν την εταιρική φήμη κάθε εταιρείας. Από τότε πολλά έχουν αλλάξει. Οι επιχειρήσεις πλέον στην Ελλάδα αναγνωρίζουν τη θέση τους μέσα στην κοινωνία, τις ανάγκες της και αντιλαμβάνονται τις ενέργειες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ως μία υποχρέωση να επιστρέψουν ένα μέρος των κερδών τους στην κοινωνία στην οποία δραστηριοποιούνται. Σταδιακά περάσαμε στο άλλο άκρο και οι επιχειρήσεις καλύπτουν την απουσία του κράτους σε μία σειρά από ενέργειες, αυξάνοντας την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο brand τους και δημιουργώντας την πεποίθηση πως τα προβλήματα που αντιμετωπίζει η κοινωνία και το έλλειμμα παρουσίας του κράτους, αντικαθίσταται από τις ίδιες. Χαρακτηριστική κίνηση είναι αυτή της Diageo. Λανσάρει πρόγραμμα 100 εκατομμυρίων ευρώ προκειμένου να βοηθήσει τις pubs και τα bars να σταθούν στα πόδια τους μετά το lockdown. Και στην Ελλάδα, όμως, υπάρχει πληθώρα παραδειγμάτων ελληνικών επιχειρήσεων, που στέκονται δίπλα στην κοινωνία. Η πρόσφατη κρίση του πρώτου κύματος του κορονοϊού επιβεβαίωσε τη συμπίεση των εταιρειών με τις ανάγκες της κοινωνίας. Ως παράδειγμα μπορεί να παρατεθεί η κίνηση της Coca-Cola, η οποία σε συνεργασία με το ίδρυμα Μποδοσάκη λαμβάνει πρωτοβουλία για τις μικρές επιχειρήσεις του κλάδου καφεστίασης και φιλοξενίας (HO.RE.CA). Στόχος είναι να τις βοηθήσει να ανταποκριθούν επιτυχώς στη νέα πραγματικότητα μετά την πανδημία, μέσω του προγράμματος Future Loading. Το πρόγραμμα αυτό προσφέρει υποστήριξη και εργαλεία που βοηθούν τις μικρές επιχειρήσεις να υιοθετήσουν αρχές της κυκλικής οικονομίας και ανακύκλωσης, να εκπαιδευτούν γύρω από τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους και να προσελκύσουν πελάτες στις επιχειρήσεις τους. Η Coca-Cola αποτελεί ένα παράδειγμα, πως η χώρα μας έχει τις δικές της Diageo. Οι ενέργειες αυτές επιβεβαιώνουν το εξής: Πως η κοινωνία έχει ανάγκη τις επιχειρήσεις και αυτές με τη σειρά τους την... κοινωνία.

Νικόλας Ταμπακόπουλος  
[nicolas@notice.gr](mailto:nicolas@notice.gr)



## ● HORECA INSIGHT Η ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ ΣΤΗΝ ΕΣΤΙΑΣΗ - ΟΙ ΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΝΑΔΕΙΚΝΥΟΝΤΑΙ

Του Θέμη Σαρανταένα\*



Θέμης Σαρανταένas, Σύμβουλος, Μάρκετινγκ και καταστημάτων εστίασης

Η πανδημία της νόσου του κορονοϊού 2019 (COVID-19) άλλαξε εντελώς τον τρόπο, που αντιμετωπίζουμε την πραγματικότητα. Όπως είναι αναμενόμενο, όλη αυτή η περίοδος έπληξε την οικονομία μας, με συγκεκριμένους κλάδους να πρωτοστατούν στην ύφεση. Η εστίαση χτυπήθηκε, και τώρα δειλά - δειλά επανέρχεται σε νέα δεδομένα. Θυμηθείτε πως η επίσκεψη σε έναν χώρο εστίασης είναι στην κουλτούρα μας, θεωρείται διασκέδαση, απόλαυση και πολλές φορές προτεραιότητα.

### ΚΡΙΣΗ ΖΗΤΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΣΤΙΑΣΗ

Τα περιοριστικά μέτρα, που ισχύουν τώρα στην εστίαση, δημιουργούν - βάσει των ερευνών - μια κρίση ζήτησης (demand). Με άλλα λόγια, θέλεις να επισκεφτείς έναν χώρο και δεν

μπορείς (χρειάζεσαι κράτηση, έχει χρονικό όριο στην παραμονή κ.α.), θες να ταξιδέψεις και δεν μπορείς κοκ. Ουσιαστικά, μιλάμε καθαρά για μια κρίση marketing και η σωστή προσέγγιση θα κάνει τις επιχειρήσεις εστίασης να ξεχωρίσουν και να αυξήσουν τον τζίρο τους.

### ΟΙ ΝΕΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΝΑΔΕΙΚΝΥΟΝΤΑΙ

Αξίζει, όμως, να μελετήσουμε κάποιες νέες τάσεις (αξίες), που αναδείχθηκαν:

- Open Spaces – the new luxury: Όπως δείχνουν οι μελέτες οι ανοιχτοί χώροι είναι η νέα πολυτέλεια. Ο καταναλωτής θα πληρώσει - και ίσως πληρώσει και παραπάνω- για να βρίσκεται σε ανοιχτό χώρο που στο μυαλό του (και στην πραγματικότητα) είναι πιο ασφαλής για την μειωμένη μετάδοση του ιού. **Tip: Αν έχετε**

### αυλή εκμεταλλευτείτε την

- Social Distancing. Τι σημαίνει αυτό για έναν χώρο εστίασης; Πώς θα διασφαλίσει ο επιχειρηματίας πως οι πελάτες του θα διατηρούν τις αποστάσεις και θα προστατεύουν και τους εαυτούς τους αλλά και την επιχείρηση από πρόσοτμα και κυρώσεις; Εδώ η τεχνολογία έχει έρθει να δώσει την λύση: εφαρμογές καταμετρούν τους πελάτες, ενημερώνουν για συνωστισμό και μπορούν να κάνουν και ιχνηλάτηση. Ήδη στην Μύκονο εμφανίστηκε η εφαρμογή "Safe Mykonos". **Tip: Λαμβάνετε ουσιαστικά μέτρα; Επικοινωνήστε τα!**

- Καθαρότητα – Clarity (όχι καθαριότητα). Οι καταναλωτές χρειάζονται να νιώθουν ότι βρίσκονται σε minimal, καθαρούς χώρους που στο μυαλό τους προσδίδει την έννοια του ασφάλειας. Έτσι χρειάζεται επανασχεδιασμός καταλόγων, χώρων, εικαστικών, πιάτων ώστε να γίνουν όπως προστάζει η ανάγκη των καταναλωτών. **Tip: Γίνεστε πιο minimal; Τονίστε το!**

- Contactless. Η μεγαλύτερη εστία πιθανών μολύνσεων σε έναν χώρο εστίασης είναι ο τυπωμένος κατάλογος. Χρησιμοποιήστε την τεχνολογία και ωθήστε τους πελάτες σας να χρησιμοποιήσουν κινητό τους για να δουν το menu σας. **Tip: Χρησιμοποιήστε QR Codes**

- Μέτρα πρόληψης. Δυστυχώς όσο περνούν οι μέρες, ξεθαρεύουμε και δεν προσέχουμε όσο θα έπρεπε. Είναι σημαντικό να δείχνετε το καλό παράδειγμα στους πελάτες σας. Προτιμήστε

να διασφαλίσετε (και να επικοινωνήσετε) ότι δεν ξεχνάτε πως πρέπει να προσέχετε. Θα σας προτιμήσουν και οι πελάτες σας. **Tip: Χρησιμοποιήστε συσκευασίες μιας χρήσεως και Καταγράψτε τα στοιχεία κάθε πελάτη για να μπορείτε να τον βρείτε σε περίπτωση θετικού κρούσματος.**

- Online Παραγγελίες. Για να αποφύγετε την συχνή επαφή σερβιτόρου και πελάτη, χρησιμοποιήστε την τεχνολογία ώστε οι πελάτες να παραγγέλνουν απευθείας μέσω του κινητού τους (instore online ordering system). Ένα τέτοιο σύστημα θα σας γλιτώσει από τον βραχνά της σύνδεσης πώλησης καθώς θα αυτοματοποιηθεί και οι προτάσεις για συμπληρωματικά προϊόντα θα γίνονται αυτόματα στον πελάτη. **Tip: Αναβαθμίστε τους σερβιτόρους σας σε συμβούλους, εστίαστε στην εκπαίδευσή τους και αλλάξτε κατηγορία στην εμπειρία (experience) που παρέχετε στους πελάτες σας.**

Η νέα κανονικότητα θα είναι διαφορετική. Ακόμα και εάν ο ιός εξαφανιστεί μαγικά, όλοι μας έχουμε υιοθετήσει νέες συνήθειες προστασίας από τις οποίες δεν θα απαλλαγούμε σύντομα. Ας τις γνωρίσουμε, ας τις κατανοήσουμε και ας τις εκμεταλλευτούμε για να εξελιχουμε τις επιχειρήσεις μας.

\* Ο Θέμης Σαρανταένas είναι σύμβουλος marketing και καταστημάτων εστίασης

## ● DIAGEO FUND \$100 ΕΚΑΤ. ΓΙΑ ΝΑ ΣΤΗΡΙΧΘΟΥΝ PUBS ΚΑΙ BARS



Ivan Menezes, CEO, Diageo

Η Diageo λανσάρει ένα πρόγραμμα ύψους \$100 εκατ. προκειμένου να βοηθήσει τις pubs και τα bars να σταθούν στα πόδια τους μετά το lockdown. Το νέο αυτό πρόγραμμα θα βοηθήσει τα καταστήματα ποτού να επανέλθουν στηρίζοντας θέσεις εργασίας και τοπικές αλυσίδες καταστημάτων. Επίσης μέσω του προγράμματος θα δοθεί η δυνατότητα στα καταστήματα:

- Να εφαρμόσουν τα νέα πρωτόκολλα ασφαλείας και υγιεινής
- Να τηρήσουν τις κοινωνι-

κές αποστάσεις

- Να ενισχύσουν τις digital ικανότητές τους μέσω εκπαιδευτικών σεμιναρίων

Το πρόγραμμα ονομάζεται «Raising the Bar» και βασίζεται σε παγκόσμια έρευνα που διεξήγαγε η εταιρεία σε ιδιοκτήτες bars και pubs, προκειμένου να δει τις ανάγκες τους μετά το lockdown και να προσαρμόσει το πρόγραμμα σε αυτές. Το πρόγραμμα θα διαρκέσει για δύο χρόνια και θα ξεκινήσει να τρέχει από τον Ιούλιο του τρέχοντος έτους, στις εξής πόλεις:

- Νέα Υόρκη
- Λονδίνο
- Δουβλίνο
- Σάο Πάουλο
- Δελφί
- Μομπάι
- Σίδνευ

«Τα bars και οι pubs βρίσκονται στο επίκεντρο των τοπικών κοινωνιών και λανσάρουμε το πρόγραμμα προκειμένου να βοηθήσουμε τις επιχειρήσεις να σταθούν και πάλι στα πόδια τους», δηλώνει ο Ivan Menezes, CEO της εταιρείας.

## ● BREWDOG ΑΝΟΙΞΑΝ 102 VIRTUAL BARS ΛΟΓΩ ΚΟΡΟΝΟΪΟΥ



James Watt, Martin Dickie, Founders, BrewDog

Η BrewDog έχει ανοίξει 102 νέα virtual bars, έπειτα από το αναγκαστικό κλείσιμο των pubs στο Ηνωμένο Βασίλειο, λόγω κορονοϊού.

### ONLINE BAR EXPERIENCE

Με τη μετάβασή της στο διαδίκτυο, η BrewDog στοχεύει να αναπαράγει εικονικά το bar experience των φυσικών καταστημάτων της σε όλο τον κόσμο, επιτρέποντας στους πελάτες να απολαύσουν μια μπύρα και να κοινωνικοποιηθούν μεταξύ τους online. Τα καταστήματα αυτά απευθύνο-

νταν κατά τη διάρκεια του lockdown στους καταναλωτές, ενώ τρέχουν ακόμη και σήμερα για δύο λόγους:

Για όσους φοβούνται να επισκεφθούν bars

Όστε να υπάρχει σε ετοιμότητα το σύστημα σε περίπτωση νέου lockdown

Σε αυτό το πλαίσιο, κάθε μπαρ BrewDog στο Ηνωμένο Βασίλειο, τη Γερμανία, την Αυστραλία και τις Η.Π.Α. έχει το δικό του online session με ντόπιους και τακτικούς πελάτες.

### ΜΕ ΠΟΛΛΑ HAPPENINGS

Τα virtual bars έχουν ήδη ανοίξει και επιτρέπεται η είσοδος σε οποιονδήποτε είναι άνω των 18 ετών για μια σειρά εκδηλώσεων, όπως γευσιγνωσία μπύρας, homebrewing masterclasses, ζωντανή μουσική και stand up comedy.

Στο πλαίσιο της εκδήλωσης, πραγματοποιείται μια σειρά από ηλεκτρονικές γευστικές δοκιμές από τα μέλη του Breweries Guest, Hawkes Cider, Overworks και BrewDog.

Κατά τη διάρκεια του online session, οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να υποβάλλουν ερωτήσεις, πραγματοποιούνται διαγωνισμοί και διατίθενται προϊόντα, τα οποία είναι αποκλειστικά διαθέσιμα από το ηλεκτρονικό κατάστημα BrewDog.

«Η κοινότητα ήταν πάντα ο απόλυτος πυρήνας του brand μας και ο ρόλος, που διαδραματίζει, είναι πιο σημαντικός από ποτέ σε αυτό που πάμε να κάνουμε», αναφέρει σχετικά με τη μετάβαση στην online εποχή ο Co-founder της BrewDog, James Watt.

## ● ANETON ΑΛΛΑΖΕΙ ΤΟ ΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΚΑΙ ΡΙΧΝΕΙ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ - ΛΑΝΣΑΡΕΙ ΚΑΛΟΚΑΙΡΙΝΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ



Δημήτρης Φωτόπουλος, ιδιοκτήτης, Άνετον

Η κρίση του κορονοϊού οδήγησε πολλές επιχειρήσεις εστίασης σε αλλαγές που έχουν ως στόχο να προσελκύσουν περισσότερους πελάτες και να καλύψουν ανάγκες που αναδείχθηκαν μετά το lockdown. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι το εστιατόριο Άνετον του Δημήτρη Φωτόπουλου. Όπως αναφέρει ο ίδιος στο Horeca Open «η ευελιξία είναι ένα αντίδοτο στην κρίση στον χώρο της εστίασης» και προσθέτει πως «οι αλλαγές στο μενού με νέες γεύσεις

και συνταγές μπορούν να αυξήσουν την κατανάλωση».

### ΜΕΙΩΣΕ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ

Όπως τονίζει ο Δημήτρης Φωτόπουλος, προχώρησε σε μείωση των τιμών του και αναπροσαρμογή του μενού του εστιατορίου: «Πλέον, προσφέρουμε πιο απλές γεύσεις, με υλικά, που δεν είναι τόσο ακριβά» και προσθέτει πως οι αλλαγές περιλαμβάνουν:

- Ορεκτικά
- Σαλάτες
- Γλυκά
- Κυρίως πιάτα

### ΝΕΑ ΚΑΛΟΚΑΙΡΙΝΑ COCKTAILS

Το εστιατόριο παρουσιάζει επιλογές ποτού στους πελάτες του για το καλοκαίρι. «Έχουμε μια νέα λίστα με cocktails, τα οποία πωλούνται προς €5 το ένα. Οι αλλαγές, που έχουν γίνει, αντιμετωπίζονται θετικά από τους καταναλωτές».

### ΑΠΟ ΤΟ -90% ΣΤΟ -50%

Τον Μάιο, που άνοιξε το εστιατόριο, η κίνηση ήταν πολύ μειωμένη. «Πρόκειται για πτώση 90% συγκριτικά με το αντίστοιχο περυσινό διάστημα», αναφέρει ο Δημήτρης Φωτόπουλος και προσθέτει πως «πλέον είμαι πιο αισιόδοξος. Κάθε μέρα πάει καλύτερα, βλέπουμε σιγά σιγά τουρίστες και οι καταναλωτές δεν φοβούνται τόσο». Σημειώνεται πως η πτώση έχει μετριαστεί και πλέον ανέρχεται στο 50% συγκριτικά με πέρυσι τον Ιούνιο.

Αμφίδρομη Επικοινωνία με την Αγορά στο [horecaopen@notice.gr](mailto:horecaopen@notice.gr)