

23.07.2010

TechnologyDay



„Den Kunden verstehen am Beispiel Dr. Schär“

„Capire il cliente: l'esempio della Dr. Schär“



Jacqueline Pante

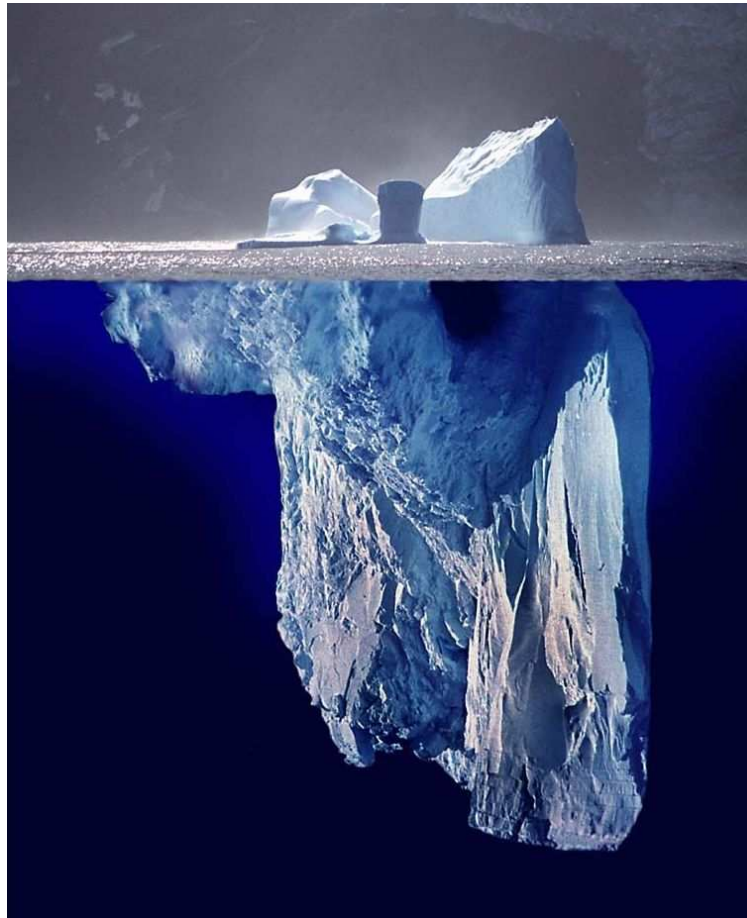
Dr.Schär GmbH,
Südtirol – Alto Adige



La celiachia



www.drschaer.com

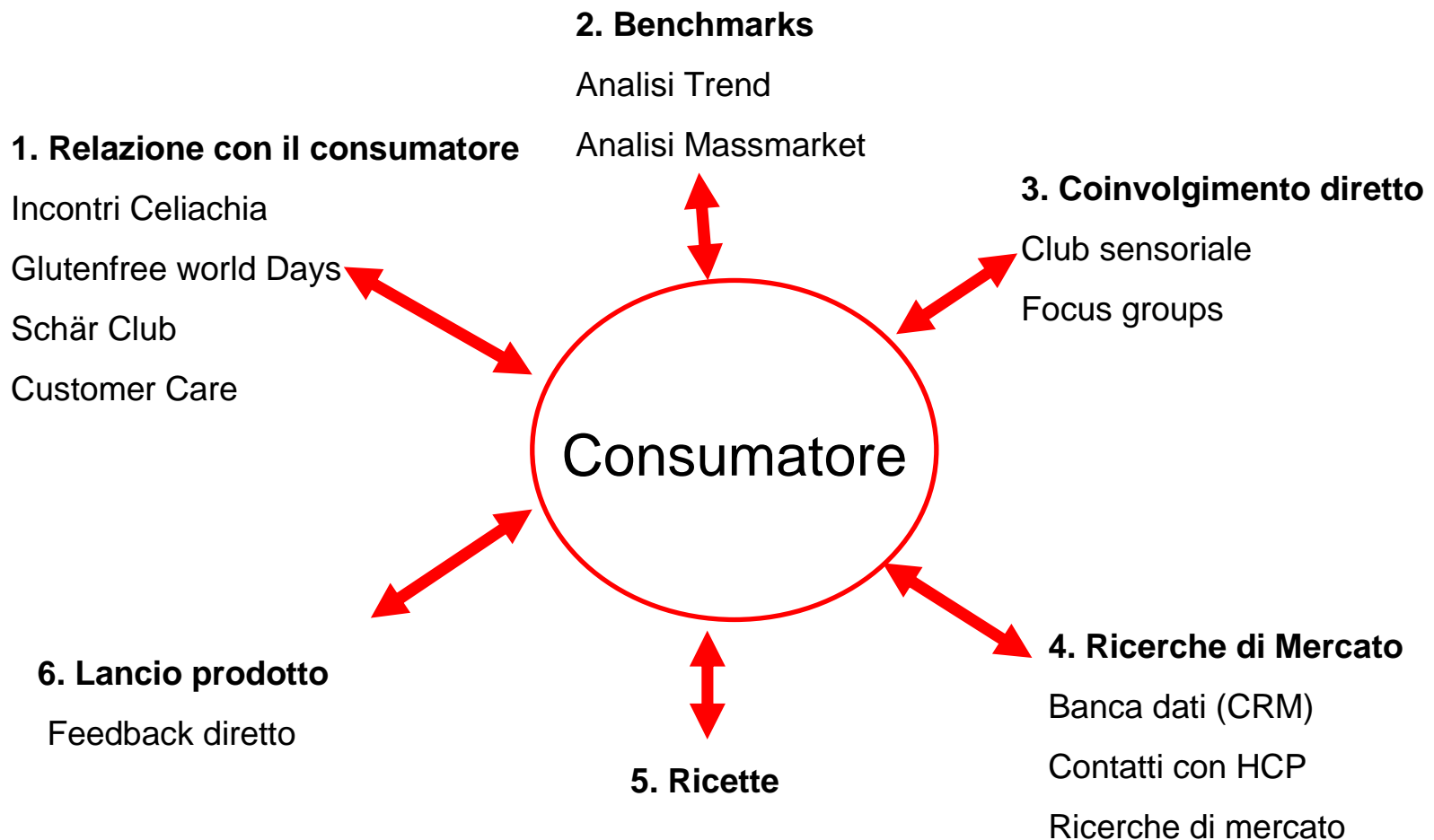


- **Intolleranza** permanente del sistema immunitario verso il **glutine**
- L'ingestione di glutine causa nei soggetti prediposti danni alla **mucosa intestinale**

Il consumatore: l'epicentro del processo di innovazione



www.drschaer.com



Il consumatore: l'epicentro del processo di innovazione

1. Relazione con il consumatore

Incontri Celiachia

Glutenfree world Days



www.drschaer.com

DR. SCHÄR
SOLUTIONS FOR
FOOD INTOLERANCES AND ALLERGIES

Il consumatore quale epicentro della catena d'innovazione

1. Relazione con il consumatore

Schär Club

Schär your ideas! - Schär - Mozilla Firefox

http://www.schaer.com/it/schaer-club/schar-your-ideas/

Schär your ideas! - Schär

Tra forno e fornelli
Ricetta, consigli & altro

Prodotti senza glutine
Panoramica dell'assortimento

Celiachia & dieta
Informazioni dalla A alla Z

Vivere senza glutine
Soluzioni quotidiane

Diagnosi recenti?
A domanda rispondo

Accesso rapido

Toolbox

- Il ricettario di Oscar
- Ricettario personale
- Widget
- Lista della spesa
- Dite la Vostra!
- Schär your ideas!
- Test nutrizionale
- Chiedete a Oscar
- Domande agli esperti

S(c)har your ideas!

Qual è il prodotto dei tuoi desideri?

Vi sentite dei potenziali ricercatori, managers o scienziati "incompresi" e avete in mente un prodotto che desiderate realizzare? Con Schär Club i desideri diventano realtà!

Se avete un'idea che vi frulla per la testa o avete semplicemente notato qualche prodotto che ha stimolato la vostra fantasia, provate a partecipare! Scegliete la tipologia di prodotto, dategli un nome e descrivete la vostra proposta.

14 proposte

0 selezionato/i

14 in selezione

0 respinto/i

Inserire la Vostra proposta

Titolo

Testo

Categoria
prego scegliere

INVIARE

Grazie per le Vostre proposte

Lucia Crimi (25.06.2010 13:16) in selezione

alessandra morsillo (21.06.2010 13:14) in selezione

alessandra morsillo (21.06.2010 13:09) in selezione

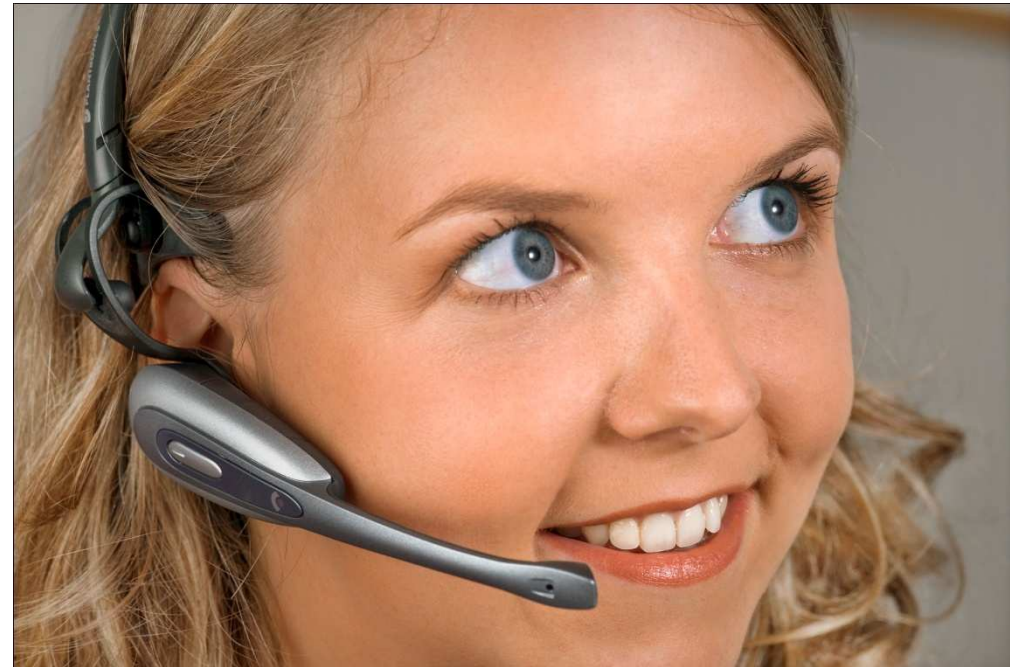
www.drshaer.com

DR. SCHÄR
SOLUTIONS FOR
FOOD INTOLERANCES AND ALLERGIES

Il consumatore: l'epicentro del processo di innovazione

1. Relazione con il consumatore

Customer Care



www.drschaer.com

Il consumatore: l'epicentro del processo di innovazione

2. Benchmarks

Analisi Trend

Analisi Massmarket



www.drschaer.com

DR. SCHÄR
SOLUTIONS FOR
FOOD INTOLERANCES AND ALLERGIES

Il consumatore: l'epicentro del processo di innovazione

3. Coinvolgimento diretto

Club Sensoriale
Focus Group



www.drschaer.com

DR. SCHÄR
SOLUTIONS FOR
FOOD INTOLERANCES AND ALLERGIES

Il consumatore: l'epicentro del processo di innovazione

4. Ricerche di mercato

Banca dati (CRM)

Contatti con Health Care Professionals

Ricerche di mercato



www.drschaer.com

Il consumatore: l'epicentro del processo di innovazione

5. Ricette



www.drschaer.com

Il consumatore: l'epicentro del processo di innovazione

6. Lancio prodotto

WE CARE
Schär

Fresca
gustosa, pratica
w la merenda!

Dal maestro panettiere del senza glutine arrivano i nuovissimi Panini! ancora più morbidi, freschi e saporiti sono una vera e propria delizia da consumare direttamente dalla confezione. Perfetti per la scuola, ideali per uno spuntino durante un'attività sportiva o per una merenda gustosa. Schär ha così ampliato la gamma di prodotti senza glutine con i suoi nuovi Panini, con la stessa alta qualità e bontà che contraddistinguono le sue specialità di pane e pasticceria senza glutine. E così che ci prendiamo cura di voi. Deteci la vostra opinione sui nuovi panini cliccando su www.schaer.com/it/panini

Schär è il n° 1 in Europa per:
• oltre 20 anni di esperienza
• leader nella ricerca
• ampio assortimento
• grande gusto, altissima qualità
• materie prime naturalmente senza glutine
• disponibile in tutta Europa

Nuova ricetta

Numero verde: 800.847.078

TASTE FOR LIFE
Schär

La vostra opinione è importante per noi!

Il quesito che vi verrà posto è: quali sono i vostri gusti di preferenza? Sofferenza di intolleranza e produzione di pane senza glutine oltre 10 anni? Abbiamo sempre un prodotto per voi, anche se non è ancora disponibile. Se non è così, ci piacerebbe sapere cosa vi manca e come possiamo aiutarvi. Il vostro feedback ci aiuterà a migliorare i nostri prodotti e a creare nuove ricette che soddisfano le vostre esigenze. Il vostro feedback ci aiuterà a migliorare i nostri prodotti e a creare nuove ricette che soddisfano le vostre esigenze.

Indirizzo e-mail: %
Nome cognome: %
Cognome: %
Indirizzo: %
Città e n. civico: %
CAP: %
Paese di residenza: %

Dialogare con il consumatore

Teniamo vivo il contatto diretto con il consumatore:

- Filo diretto con il consumatore attraverso call center interno
- Internet – Schär Club, Web 2.0
- Incontri celiachia in tutta Europa
- Un' importante banca dati
- Ricerche di mercato specifiche anche per segmento di prodotto



www.drschaer.com

Utilizzo delle informazioni raccolte

➤ Banca dati informazioni centralizzata

➤ Selezione

➤ Valutazione

➤ Integrazione



www.drschaer.com

I risultati



www.drschaer.com

DR. SCHÄR
SOLUTIONS FOR
FOOD INTOLERANCES AND ALLERGIES

Take Home

- ✓ Dialogare
- ✓ Conoscere le esigenze
- ✓ Coinvolgere



www.dr.schaer.com

WE CARE
Schär

Noi ci prendiamo
cura
di voi

Da oltre 25 anni, ci impegniamo costantemente affinché le persone intolleranti al glutine possano condurre una vita serena, senza rinunciare al gusto con un ampio assortimento di prodotti a base di materie prime naturali, privi di glutine, di alta qualità e con gli ingredienti naturali da coltivatori selezionati.

A Trieste, un gruppo di ricercatori alimentari lavora con passione e professionalità allo sviluppo di nuovi prodotti per offrirvi sempre il meglio. Per facilitare il lavoro di assistenza al cliente mettiamo a disposizione di dietiste e medici un team di esperti nutrizionali. Tutto questo è il risultato di una lunga esperienza, di ricerche e studi sulla cellulosa, nonché di uno stretto rapporto con IALC con la quale realizziamo, in modo etico e sereno, le farine naturali che regalate.

Per rendere più dinamico il dialogo con Voi consumatori ci avvaliamo del nostro sito web, nel quale si possono consultare oltre 600 ricette con ricette online e tutte le domeniche, un sistema di ricerca dal punto vendita in tutta Europa, serie informazioni utili per viaggiare.

acquistare, viene senza glutine e molto altro ancora. Tra i vari servizi gratuiti forniamo anche un pacchetto di benessere per tutti i neodiagnostici, compendio di materiali di approfondimento, opportunamente redatti per bambini e adulti, una newsletter informativa ed un completo servizio di consulenza telefonica. Il dialogo con Voi ci sta veramente a cuore. Le Vostre richieste e suggerimenti sono molto preziosi per noi. E grazie, infatti al reciproco scambio di idee che possiamo sviluppare prodotti e servizi sempre più mirati (e pensare che potremmo migliorarci ancora non esiste e chiameremo a scriverci: **È così che ci prendiamo cura di voi.**

Registrati ora e riceverai la newsletter, la rivista Schär e molto altro ancora:
Dr. Schär, Winkelau 9, I-39014 Postal (BZ)
Numero verde: 800 84 70 81, info@schae.com

Schär è il n° 1 in Europa per una vita senza glutine:

- oltre 25 anni di esperienza
- ampio assortimento
- disponibile in tutta Europa
- leader nella ricerca
- grande gusto, altissima qualità
- materie prime naturalmente senza glutine

A2-Image_TF_02/07/2008 1

16.03.2009 10:33:58 Uhr

DR. SCHÄR
SOLUTIONS FOR
FOOD INTOLERANCES AND ALLERGIES

DR. SCHÄR

SOLUTIONS FOR
FOOD INTOLERANCES AND ALLERGIES



Capire il consumatore

TIS TechnologyDay 2010

Jacqueline Pante – Responsabile Marketing Professionals