



Gastronomie-Lebensmittelgroßhandel im Omnichannel-Zeitalter: C+C Pfeiffer – der große Unbekannte

279. Marketing Clubabend | 28. September 2015 | Dr. Judith Schloffer*

An den Lebensmittelgroßhandel haben Gastronomiebetriebe – das können 5 Sterne-Hotelketten oder auch Schulimbisse sein – aufgrund ihrer branchenspezifischen Unterschiedlichkeiten ganz spezielle Anforderungen. Immer höhere Standards bei Prozessen, zunehmende Digitalisierung oder Omnichannel-Retailing stellen auch die Lieferanten der Gastronomie vor immer neue Herausforderungen. Im Rahmen des 279. Clubabends des Marketing Club Graz präsentierte Erich Gödl, Standortleiter von C+C Pfeiffer in Seiersberg in seinem

Vortrag die zentralen Aspekte der Entwicklung des Vertriebstyps Großhandel für die Gastronomie sowie die strategischen Fragen, mit denen sich insbesondere der Lebensmittelgroßhandel heute konfrontiert sieht. Zudem gab er Einblicke darüber, wie es dem österreichischen Unternehmen C+C Pfeiffer gelingt, im Wettbewerb mit internationalen „Handelsriesen“, die Anforderungen der Gastronomie-Kunden zu erfüllen und gleichzeitig die Anliegen eines Familienunternehmens zu berücksichtigen.

Unternehmensgeschichte der Handelsgruppe Pfeiffer

Im Jahr 1862 eröffnete Georg Pfeiffer in Linz-Urfahr ein Unternehmen für den Kolonialwaren-Import und begann nach zwei Jahren mit dem Großhandel. Im Laufe der Geschichte hat das Unternehmen – beeinflusst durch die wirtschaftliche Situation und Kriege – eine Reihe von Höhen und Tiefen durchlebt. So wurde u.a. durch den zweiten Weltkrieg der Betrieb weitgehend zerstört. Im Jahr 1971 übernahm Pfeiffer die Firma Dillinger, die in Salz-

burg Gnigl einen C+C-Markt für Gastronomie-Kunden betrieben hat. Damit waren die bis heute bestehenden Hauptkundengruppen Gastronomie und Lebensmittel-Einzelhandel definiert. 1980 wurde mit der Gastronomiezu-stellung begonnen und 1983 stieg Pfeiffer mit der Übernahme von Unimark erstmals in den Einzelhandel ein. Zudem wurde im selben Jahr Nah&Frisch als Dachmarke ins Leben gerufen. 1994 eröffnete Pfeiffer Großhandel den C+C-Standort in Seiersberg bei Graz. 1996 übernahm Pfeiffer den C+C-Standort Spielberg und die Gastronomie-Zustellung von der Kolonial Import Gesellschaft Graz. Schließlich wurde der C+C Markt in Spielberg im selben Jahr umgebaut und die Verkaufsfläche wesentlich vergrößert. Im Jahr 1999 wurde die Unternehmensgruppe Pfeiffer neu strukturiert und C+C Pfeiffer in eine selbstständige GesmbH ausgegliedert, um auf die Anforderungen des Marktes noch flexibler reagieren zu können.

Die Meilensteine im noch jungen 21. Jahrhundert waren u.a. im Jahr 2002 die Eröffnung des C+C Pfeiffer Online-Shop. 2003 fand am Standort Graz Seiersberg eine große Logistikerweiterung statt. Im Jahr 2006 beschlossen die Pfeiffer Unternehmensgruppe und das traditionsreiche Grazer Großhandelshaus J. Hornig einen gemeinsamen Weg zu gehen, was dazu führte, dass die mehr als 600 Gastronomie-Kunden von J. Hornig fortan von den C+C



Moderator des Abends Franz Peißl (Imbeco Immobilien, Beteiligung & Consulting GmbH), Univ.-Prof. Dr. Thomas Foscht (Marketing Club Graz) und Referent Erich Gödl (C+C Pfeiffer)

Pfeiffer Standorten Graz-Seiersberg und Spielberg betreut wurden. Durch die Einführung der Dachmarke Cook 2.0 Exquisit für die Spitzengastronomie im Jahr 2007 und die Übernahme der Alpe Adria Weinhandlung GmbH im Jahr 2011 baute die Pfeiffer Handelsgruppe in weiterer Folge die Kompetenzen in Fachsortimenten aus. 2011 erfolgte die Übernahme der drei Standorte des Großhandelshauses Nussbaumer sowie die Eröffnung des achten C+C Pfeiffer Marktes in Villach. Im Jahr 2012 beteiligte sich Pfeiffer mit 24,9 Prozent an Zielpunkt und im Jahr 2013 feierte C+C Pfeiffer schließlich sein 50-jähriges Jubiläum. Im selben Jahr wurde Cash&Carry Nussbaumer zu „mein c+c“ und die Javarei Premium-Kaffeerösterei wurde in Bruck an der Mur eröffnet. Im Jahr 2014 beschloss Pfeiffer die gänzliche Übernahme von Zielpunkt. Außerdem erfolgte im sel-

ben Jahre die Mehrheitsbeteiligung von C+C Pfeiffer und Trinkwerk an der Firma Schlacher Getränke GmbH.

Struktur der Handelsgruppe Pfeiffer

Zur Handelsgruppe Pfeiffer gehören heute neun selbstständige Unternehmen, die unter dem Dach der Pfeiffer Holding zusammengefasst sind.



Struktur der Handelsgruppe Pfeiffer

Im Einzelhandelsbereich sind dies die Vertriebslinien Unimarkt, Nah&Frisch sowie Zielpunkt, C+C Pfeiffer, die Pfeiffer New Solutions, Pfeiffer Servicebereiche (zuständig für Werbung und Druck), Pfeiffer Logistik, Pfeiffer Eigenmarken sowie die Top Team Zentraleinkauf GmbH, die für die einzelnen Betriebe Waren am nationalen, aber auch internationalen Markt einkauft.

Die Gruppe Unimarkt beschäftigt 1400 Mitarbeiter an 128 Standorten. Diese befinden sich vorrangig in Oberösterreich, Niederösterreich, Salzburg und der Steiermark. Der Umsatz der Unimarkt-Supermärkte im Jahr 2014 belief sich auf 274 Millionen Euro.

An 455 Standorten befinden sich Geschäfte von selbstständigen Kaufleuten, von denen 268 als Nah&Frisch, 178 als sonstige

Nahversorger und neun als „Land lebt auf“ betrieben werden. Der Umsatz dieser selbstständigen Kaufleute, die 55 Mitarbeiter beschäftigen, betrug 2014 106 Millionen Euro.

Seit Anfang 2014 ist Zielpunkt eine 100%ige Tochter der Pfeiffer Handelsgruppe und erwirtschaftete in diesem Jahr einen Umsatz von 493 Millionen Euro. Zielpunkt ist in Wien die zweitgrößte Supermarktkette. Weitere der insgesamt 247 Standorte befinden sich im Burgenland und der Steiermark. Zielpunkt listet in seinem Sortiment ca. 6500 Produkte. Die Kundenfrequenz pro Tag liegt bei 150.000 Kunden.

Pfeiffer New Solutions ist eine Plattform, mit der alternative Vertriebsformen zur Abholung und Zustellung im Rahmen des E-Commerce betrieben werden.

Ziel von Pfeiffer New Solutions ist es, die Marktführerschaft im Bereich E-Commerce für Lebensmittel zu erreichen. Erste Abholstationen wurden in Traun und Enns eingerichtet. Im Herbst 2014 wurde mit der flächendeckenden Postzustellung in Oberösterreich und der Zustellung am Tag der Bestellung in Linz gestartet. Im Jahr 2015 erfolgt die Ausrollung der Abholstationen in ganz Österreich.

**Fokus:
C+C Pfeiffer**

C+C Pfeiffer beschäftigt an den acht Standorten Traun, Wels, Salzburg, Brunn am Gebirge, Wien Nord, Spielberg, Graz und Villach 1244 Mitarbeiter.

Weiters gibt es vier Standorte von „mein c+c“ in Bruck an der Mur,



Standorte von C+C Pfeiffer in ganz Österreich



Marken von C+C Pfeiffer

Graz, Feldbach und Oberwart. Diese Märkte dienen als reine Abholmärkte für die Bezirke. In Zukunft wird diese Vertriebsschiene österreichweit zunehmend an Bedeutung gewinnen. Um auch im Westen Österreichs vertreten zu sein, wurde in Tirol ein eigenes Verteilerzentrum errichtet. In Vorarlberg ist noch im Jahr 2015 eine Markteröffnung geplant.

Kundenstruktur

Insgesamt hat C+C Pfeiffer rund 26.000 Gastronomiekunden, davon sind ca. 4000 Zustellkunden. Die Kernzielgruppe ist die Gastronomie und Hotellerie, die Systemgastronomie, die Betriebsverpflegung sowie Catering-Unternehmen. Weitere Zielgruppen mit kleinerer Bedeutung sind der Einzelhandel und Business-Kunden, also selbstständige Gewerbetrei-

bende. 80 Prozent des Umsatzes werden mit Gastronomiekunden, 10 Prozent mit Einzelhandelskunden und 10 Prozent mit Businesskunden erwirtschaftet.

Sortiment

Das Kernsortiment von C+C Pfeiffer umfasst rund 26.000 Artikel aus dem Food- und Nonfood-Bereich. Seit zehn Jahren beschäftigt sich C+C Pfeiffer mit Sortimenten, die zuvor nur der Fachhandel angeboten hat. Dies ist auch ein Schwerpunkt in der Positionierung von C+C Pfeiffer am Markt und vor allem in der Differenzierung zum Wettbewerb.

Zu diesen Sortimentsbereichen zählt z.B. die eigene Bio-Marke „natürlich für uns“ unter der über 1100 Bio-Artikel für den Großverbraucher angeboten werden.

Weiters bietet Cook exquisit 2.0, die 2007 eingeführte Dachmarke für die Spitzengastronomie, ein Sortiment für Haubenköche, das regionale, nationale und internationale Premiumprodukte, Delikatessen sowie seltene Produkte umfasst. Die Nähe zum Kunden sowie die hohe Service- und Beratungskompetenz zählen zu den Wettbewerbsvorteilen von C+C Pfeiffer auf diesem Gebiet. „Dies hat dazu geführt, dass bereits jeder zweite Haubenkoch Waren von C+C Pfeiffer bezieht“, zeigt sich Erich Gödl stolz. In allen Märkten befindet sich ein Cookstudio 2.0, das zu Mittag den Kunden ein Menü anbietet und das Köche dazu einlädt, vor Ort neue Produkte zu testen. Zudem findet drei- bis viermal im Jahr der „Cook's Table“ statt. Dazu sind bis zu 50 Haubenköche eingeladen, die vor Ort beraten und mit Tipps sowie Menüvorschlägen versorgt werden.

Das Trinkwerk, das in Seiersberg bereits seit vier Jahren besteht, umfasst ein Sortiment von 3300 Weinen, 1200 Spirituosen und 260 Schaumweinen. „Der Vorteil für den Kunden besteht darin, dass im Rahmen der Lebensmittelbestellung – quasi alles aus einer Hand – auch Weine und Spirituosen gekauft werden können und keine Speziallieferanten notwendig sind“, erklärt Erich Gödl.

Die Javarei in Bruck/Mur ist eine eigene Kaffeerösterei mit einer Produktionskapazität von derzeit 500 Tonnen. Es werden zu hundert Prozent hochwertige Arabica-Bohnen aus den besten Anbaugebieten der Welt verarbeitet und exklusiv für die Gastronomie angeboten. Zudem besteht auch die Möglichkeit, Lohnröstungen im Auftrag von Kunden durchzuführen.

In Verbindung mit der österreichischen Rinderbörse und dem AMA-Gütesiegel wird die Eigenmarke „Premium Beef“ angeboten, bei der vor allem die österreichische Herkunft und die Nachhaltigkeit in der Produktion im Vordergrund stehen. Weitere Rindfleisch-Eigenmarken sind „Prime Beef“ und „Asaredo Beef“. Auch bei diesen Marken kommt der Rückverfolgbarkeit von der Aufzucht über den Zerlegbetrieb bis zum Importeur eine wesentliche Rolle zu.

Distribution

C+C Pfeiffer betreibt österreichweit 12 Abholmärkte mit einer Verkaufsfläche von insgesamt rund 51.200 m². In jeder Abteilung steht den Kunden Fachpersonal zur Verfügung, das für die persönliche Beratung vor Ort sorgt. Im Rahmen der Zustellung wird vor allem auf Flexibilität und Qualität geachtet, damit „perfekte Qualität, in der richtigen Menge, zum richtigen Zeitpunkt, am richtigen Ort“ ankommt, so Erich Gödl.

Umsatzentwicklung

C+C Pfeiffer weist in den letzten Jahren ein kontinuierliches Umsatzwachstum auf. So stieg der Umsatz vom Geschäftsjahr 2007/2008 von 304 Millionen Euro in den letzten sieben Jahren auf 466,8 Millionen Euro. Der Marktanteil im Jahr 2014 betrug 21,3 Prozent. In der Steiermark beträgt der Marktanteil der C+C Pfeiffer-Märkte inklusive der Nussbaumer-Märkte 54,6 Prozent – das heißt mehr als jeder zweite Euro wird im Gastronomiebedarf bei C+C Pfeiffer gedeckt.

Corporate Social Responsibility

Das Produkt Lebensmittel hat bei C+C Pfeiffer einen großen Stellenwert – sowohl im Einkauf als

auch letztendlich in der Verwertung von nicht verkauften Produkten. So werden z.B. keine Lebensmittel weggeworfen, sondern an soziale Einrichtungen wie SoMa und die Vinzi-Dörfer weitergegeben. Im Einzelhandel gibt es auch die Aktion „Das ist doch noch gut“.

Im Bereich der Human Resources wird das Wohl der Mitarbeiter durch verschiedene Aktionen unterstützt: So gibt es z.B. für die Mitarbeiter einen „Pfeiffer Schutzschirm“, der eine professionelle anonyme psychotherapeutische Beratung in schwierigen Lebenssituationen bietet. Weiters besteht die Möglichkeit, den Pfeiffer Fit-Club während der Dienstzeit zu nutzen.

Es wird aber auch darauf geachtet, dass Mitarbeiter organisiert anreisen, weshalb Fahrgemeinschaften unterstützt werden.

An dieser Stelle möchten wir uns herzlich bei Herrn Erich Gödl für seinen interessanten Vortrag und die Einladung in sein Haus sowie die kulinarischen Köstlichkeiten, die Thomas Wietinger mit seinem Team für unsere Gäste zubereitet hat, bedanken. Weiters gilt unsere herzlicher Dank Herrn Franz Peißl für die Moderation des Abends, aber vor allem für die Idee zu diesem Clubabend.

** Die Marketing News basieren auf Angaben des Unternehmens*

Eindrücke vom
279. Clubabend



Susanne Pfingstl und Jaqueline Fauland
(beide Salomon Automation GmbH)



Helmut Käfer (Odörfer Haustechnik GmbH), Eva Kaufmann (bmm) und Richard Kaufmann
(Spar Österreichische Warenhandels-AG)



Mag. Susanne Winkler-Eder (Raiffeisen Landesband Steiermark AG), Mag. René Eder
(Confida Graz Wirtschaftstreuhandgesellschaft m.b.H.) und Dr. Heike Riedl (Marketing
Club Graz)



Führung durch den Markt in Seiersberg (oben) und Blick ins Auditorium (unten)



Oliver Dombrowski (Destillerie Franz Bauer GmbH), Mag. Hannes Haring (Porsche Interauto),
Markus Leyacker-Schatzl (Finanz- und Vermögensberatung)



<< Mag. Richard Brandstätter (Kleine Zeitung), Michael Gradischnig (Steiermärkische Bank und
Sparkassen AG), Daniel Katschner (N. Wilfling Reklamebau)

