

## 8. När larmet går

Larm kan komma från många olika håll. Det kan vara en konsument som ringer, en tidningsartikel, ett av kundföretagen, Livsmedelsverket, Miljö och hälsoskyddskontoret m.fl.

För oss som producenter är det viktigt att agera på rätt sätt när något händer.

**1 Skriv ner den information du får.** Ofta är det svårt att i efterhand komma ihåg alla detaljer som lämnades vid den första kontakten. Det kan vara information som då verkar oväsentlig men som senare kan vara en viktig pusselbit för att förstå sammanhangen.

**2 Fråga om så många detaljer du kan** redan vid första kontakten, senare kan det vara mycket svårare att ställa frågorna.

Vem är det som ringer, varifrån ringer vederbörande.

Etikett på burken, du kanske använder fler olika etiketter, det kanske gäller någon annans honung.

Datumstämpling eller den typ av märkning du använder för att garantera spårbarheten.

Var är burken inköpt, kontrollera ordentligt att du får uppgift om rätt butik.

När är burken inköpt och hur har den förvarats.

Vad gäller anmärkningen, gissa inte utan be om en detaljerad förklaring.

**3 Bedöm riskerna.** Om flera konsumenter kan vara drabbade eller riskera att drabbas så gäller det att begränsa skadan. Är det någon anmärkning som gäller konsumentens hälsa (sjukdom, allergi, farligt föremål) så måste du se till att inte fler kan bli skadade. Är det något som följt med från din tappning eller kan det handla om något som hänt på vägen till konsumenten. Har du något prov sparat ur samma tappningsomgång, jämför. Skriv ned vad du beslutar att göra och varför du gör så.

**4 Kontakta butiken** eller butikerna och be dom omgående ta bort övriga burkar från samma produktionsbatch om det är risk för fler anmärkningar. Skriv ned vad som sägs.

**5 Kontakta grossisten** om burkarna levererats via någon grossist. Skriv ned vad som sägs.

### Efteråt

Sammanfatta och utvärdera vad som hände och hur du uppfattade det som hände.

Hur skall du kunna undvika detta i framtiden?

Förbättra de rutiner som är aktuella.

Varna kollegor för eventuella risker. Vi är alla beroende av att vår svenska honung har gott renommé.

Återkoppling till konsumenten, berätta om åtgärder mm.

2000-10-27

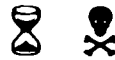
KF Egna Varumärken

# När larmet går... ..!!

Lyssna >>>> Värdera >>>> Agera akut >>>> Lär >>



?? !!!



Konsument.  
Producent.  
Myndighet.  
Media.

Engagerad!  
All information?

Skriv ned.

Sakkunnig.  
Riskhanterare.  
Marknadsansvarig.  
Informatör.  
Konsumentfara?  
Ekonomisk risk?  
Badwill?

Skriv ned.

Utreda allvar och  
omfattning!

Fatta beslut!

Agera mot:

- konsument, handeln, Inom och utom  
leverantör, myndighet, organisationen.  
kollegor?

Skriv ned.

Sammanfatta  
och utvärdera.  
Förbättra  
rutiner.

Återkoppling  
till kund?

Anders Nilsson

12

Ingår i kooperativa förbundet

