

## Visit Report

### Account

KakaoWunder GmbH Neue Straße 63/ 56942 Karlsruhe / DE		<b>Account ID</b>	40000232915
		<b>Last Visit</b>	10.Nov.2020
<b>SBU</b>	Traders	<b>Customer segment</b>	B2
<b>Payment terms</b> 30 days after date of invoice, net			

<b>Date</b>	13. Mar. 2025
<b>Location</b>	Karlsruhe
<b>Subject</b>	Besuchstermin KakaoWunder GmbH - BestChocolate
<b>Owner</b>	Jens Bauer
<b>Attendees</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jens Bauer (PR.CHOC)</li> <li>- Bruno Haas (Verkaufsabteilung; Niederlassungsleiter)</li> <li>- Mark Huber (PR.CHOC)</li> <li>- Group Visit Report PR.CHOC</li> </ul>

<b>Visit type</b>	Customer Support
<b>Agenda</b>	Vorläufige Agenda: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausblick 2025</li> <li>- Schokoladenriegel vegan</li> <li>- Aktueller Absatz</li> <li>- Bedarf Mueller Schokolade</li> <li>- Fragen aus dem Tagesgeschäft</li> </ul>

### Result

- \* Auch für die nächsten Wochen keine Besserung in Sicht
- \* Enger Kontakt bei Lagerergänzungen, um die Mengen wieder bei uns zu platzieren
- \* Überprüfung der Preislistenstruktur

## Executive Summary

- \* Deutlicher Bedarfsrückgang bei Vollmilchriegeln
- \* Aktuell keine Marktbelebung in Sicht
- \* Preise weiterhin unter Druck
- \* Absatzsteigerung eventuell über Spotverkäufe möglich

## Report

### BUSINESS SITUATION OF THE CUSTOMER AND GENERAL INFORMATION

- \* Breit sortierter Schokoladenhandel. Gesamtbedarf liegt bei ca. 7.000 t, wobei Zartbitter fast 2/3 des Bedarfs ausmacht.
- \* Aktuell nur wenig Impulse zur Marktbelebung am Standort Karlsruhe. Seit Oktober erzielt man gerade noch eine schwarze Null.
- \* Viele Kunden in der Region sind in Kurzarbeit oder wandern ab. Laut Herrn Haas ist die Industrieprognose eher düster.
- \* Der geringe Bedarf ist daher preislich schwer umkämpft. Von einigen Produkten hat man sich verabschiedet. Umso wichtiger ist es jetzt langjährige Kunden eng an sich zu binden. Hier gehört auch die Firma Mueller in Baden-Baden dazu. Herr Haas beklagt sich, dass er hier zunehmend Konkurrenz von der GTR bekommt, obwohl er dort BestChocolate-Riegel liefert. Erst letzte Woche haben wir für den Kunden von KakaoWunder eine Bestellung über 17 t erhalten (EGF hat deutlich unter unserem Preis angeboten)

### DEMAND, GB ´s SHARE OF DEMAND, COMPETITION

- \* Gesamtbedarf an Schokoriegeln (Hohenberg und Karlsruhe) aktuell max. noch 570 jato. Unser Lieferanteil ist aus Preisgründen in den letzten Jahren auf etwa 75 % zurückgegangen.
- \* Mit unserem Uma Preis von 55,- €/kg liegen wir deutlich über dem Wettbewerb:
  - EGF, Berlin 38,- €/kg
  - Donau Schokolade 50,- €/kg

Auch bei Vollpreisen liegen wir deutlich über dem Wettbewerb.

- \* Weiße Schokoriegel hat KakaoWunder nicht mehr im Programm.
- \* Bedarf an veganen Riegeln ca. 50 jato (fast ausschließlich für den Kunden Mueller)

## POTENTIAL FOR FURTHER BUSINESS / NEW PROJECTS

- \* Aktuell hat KakaoWunder einen Bestand von 13 to Kakaonibs. Der Endkunde liefert deutlich mehr Kakao zurück als Riegel bezogen werden. Herr Haas spricht mit dem Kunden.
- \* Lagerergänzungen von Schokoriegeln werden in letzter Zeit aus Preisgründen öfters beim Wettbewerb platziert. Herr Haas ist gewillt dies wieder auf BestChocolate zu verlagern. Hierfür benötigt er aber wettbewerbsfähige Preise. Er kommt bei den nächsten Bedarfen auf uns zu.

## CURRENT TOPICS

- \* Beklagt wird sich über den ständig wechselnden Ansprechpartner im Customer Service. Auch die Erreichbarkeit wird bemängelt. Genaue Beispiele wurden nicht genannt.
- \* Nochmals unsere Veganen Produkte vorgestellt. Allerdings hat man aktuell nur wenig Anfragen.

## FURTHER TOPICS / CUSTOMER SATISFACTION

- \* Laut Herrn Haas ist unser Pricing zu aufwendig. Teilweise muss viel zu viel gerechnet werden, um auf den Endpreis zu kommen. Er fordert uns auf Möglichkeiten auszuloten, um dies zu vereinfachen.

## Market/Business Trends

Survey Name	Question	Answer
Customer satisfaction	QUALITY OF OUR PRODUCTS	Very good
	DELIVERY RELIABILITY	Very good
	SERVICE	Rather good
	REASONS FOR POOR RATING	Erreichbarkeit Sales und CS