



**karlsruhe**  
tourismus

# **Nachhaltig Kommunizieren**

Von Nudging im Lebensmittelbereich  
und Storytelling entlang der Customer Journey

---

Lunch & Learn

Dominika Mazurkiewicz

15. November 2023



1. Kommunikation entlang der Customer Journey
2. Storytelling in der Kommunikation
3. Nudging in der Lebensmittelbranche



Foto: Branding Cuisine



Gästetypen bezogen auf Nachhaltigkeit:

1. Überzeugungs-Gäste
2. "Was habe ich davon?"-Gäste
3. Nicht Interessierte





- Storytelling = Erzählmethode, in der Botschaften in Form einer Geschichte kommuniziert werden
- Mögliche Inhalte: Herkunft Zutaten, umweltfreundliche Kochmethoden, Abfallmanagement, etc.
- Ziel: Emotionale Ansprache
- Medien: Gespräche, Social Media, Website, Speisekarte, etc.





1. Botschaft festlegen
2. Authentizität
3. Glaubwürdige Helden
4. Produkt nicht aus den Augen verlieren
5. Plot sinnvoll aufbauen
6. Zielgruppen richtig ansprechen
7. Storytelling als Teil der Marketing-Strategie



## Studio Inés Lauber

---



Fotos: Michael Bennett



# Customer Journey.







Foto: sendible



The screenshot shows a laptop screen with a reservation form for 'RESTAURANT PRONTO'. The form is titled 'TABLE RESERVATION' and includes the following fields:

- Persons:** A dropdown menu set to '2 Persons'.
- Date:** A date picker set to 'Tomorrow'.
- Time:** A time picker set to '12:30'.
- Special Requests:** A text area containing the text: 'We would prefer a table by the window, if available. Thank you!'.

Below the form, there is a note: 'Table is kept for 15 minutes after reservation time. We appreciate you being on time.' and an orange 'Next' button.

Foto: ORACLE GloriaFood



- Einrichtung
- Mitarbeitende
- Poster
- Aufsteller
- Tafeln



Foto: Chefs Culinar



Lieferanten-Aufsteller



Produkt-Aufsteller



Tischset



## Einfach

Klare Botschaften, keine großen Zahlen,  
Ergänzung durch Bilder

*„Ein Drittel der Lebensmittel pro Teller landen weltweit in der Tonne – 50 % davon können wir vermeiden!“*

1

## Ehrlich

Engagement zeigen und wahrheitsgemäß kommunizieren.

*„Wir bereiten unsere Speisen frisch zu, viele davon auch im Front-Cooking.“*

3

## Positiv

Positive Formulierungen ohne erhobenen Zeigefinger.

*„Wir gehen sehr sorgsam mit Lebensmitteln um, damit weniger weggeworfen wird.“*

2

## Verbindend

Hervorheben gemeinsamer Aktivitäten und Gäste zum mitmachen einladen.

*„Gemeinsam gegen Verschwendung“*

4





Nudging = Verhalten eines Menschen ohne finanzielle Anreize oder Verbote zu ändern und ihn so in eine gewünschte Richtung zu „stupsen“  
(Thaler und Sunstein, 2008)



Kleine Teller am Buffet können weniger  
vollgefüllt werden als große Teller



Weniger Essen bleibt auf den Tellern liegen  
und muss entsorgt werden







- Nachhaltige Gerichte am Anfang und auf der linken Seite platzieren
- Beliebte (nicht nachhaltige) Gerichte unauffällig positionieren
- Einlegekarten gegen Monotonie
- Farben und Hervorhebungen für mehr Aufmerksamkeit
- Beschreibende Namen und blumige Sprache
- Vegan/vegetarische und tierische Gerichte nicht separieren, aber kennzeichnen

*“Auf der Haut gebratener Zander mit Duftreis und sautiertem Gemüse”*

**VS.**

*“Zander mit Reis und Gemüse”*

## SUPPEN



### **Tomatensuppe**

mit Brotcroutons und Basilikum



### **Pfifferlingrahmsuppe**

**Kraftbrühe mit Kräuterfrittaten**



Foto: Jack Hughes / Durham University

# Aufenthalt: Speisekarte.





Foto: TheFork



Foto: TheFork



Foto: Bookboost



- Handbuch “Sustainable Food Tools - Instrumente für die Gästekommunikation” → [https://sustainable-food.futouris.org/wp-content/uploads/sites/3/2022/12/Handbuch zur Gastekommunikation von nachhaltigen Speisen.pdf](https://sustainable-food.futouris.org/wp-content/uploads/sites/3/2022/12/Handbuch_zur_Gastekommunikation_von_nachhaltigen_Speisen.pdf)
- Checkliste (Nudging und Kommunikation) → [https://sustainable-food.futouris.org/wp-content/uploads/sites/3/2022/11/Checkliste Nudging.pdf](https://sustainable-food.futouris.org/wp-content/uploads/sites/3/2022/11/Checkliste_Nudging.pdf)









**Bei Fragen stehen wir Ihnen  
gern zur Verfügung!**

---

Dominika Mazurkiewicz

+49 (0) 40 / 53 93 00 12

+49 (0) 151 10385975

[dm@klimapatenschaft-tourismus.de](mailto:dm@klimapatenschaft-tourismus.de)