



Michael Maurer, Repräsentant der nordeuropäischen Operator, EVA

„WER RECHNET MIT WEM AB UND WAS KOSTET DAS GANZE?“

NEUHEITEN BLEIBEN NIE AUS, VOR ALLEM NICHT, WENN MAN DEM KUNDEN ABWECHSLUNG BIETEN MÖCHTE. ZUR ZEIT SIND BESONDERS THEMEN WIE SERVICE DER OPERATOR FÜR DEN KUNDEN, SPRICH RÜHRSTÄBCHEN, ZUCKERTÜTEN ETC., SOWIE UNTERSCHRÄNKE FÜR TABLE-TOP GERÄTE UND WASSER-DISPENSER EIN WICHTIGER DISKUSSIONSPUNKT FÜR DIE VENDING-BRANCHE.

1) Zahlungssysteme sind besonders im Zuge der sukzessiven Einführung der neuen Euro-Banknoten ein wichtiges Thema für alle Operator. Das Bezahlen am Automaten soll für den Endkunden immer einfacher und bequemer werden, die Zeiten der reinen Münzannahme und von Aufklebern mit dem Hinweis „kein Wechselgeld“ gehören der Vergangenheit an – oder nicht? Wie ist Ihre Erfahrung in diesem Bereich? Was sind Trends, die sich mittelfristig durchsetzen werden, welche Bezahlmöglichkeiten am Automaten sind unverzichtbar?

Münzwechsler gehören keineswegs der Vergangenheit an und sind immer noch die Nr. 1 unter den Zahlungssystemen. Durch intelligentere Technik und eine höhere Anzahl an Wechselgeldtuben kann der Wechselgeldbestand besser geregelt werden, sodass im Display „kein Wechselgeld“ deutlich seltener erscheint. Historisch gibt es in Südeuropa deutlich mehr „interne Zahlungssysteme“ für Automaten in Industriebetrieben. Vor der Euroeinführung musste man Unmengen Lira oder Escudo bereit halten um ein Getränk aus dem Automaten zu bekommen und so kam man dort schneller zu alternativen Zahlungssystemen. Banknotenleser werden immer beliebter und sind bei vielen Aufstellplätzen nicht mehr weg zu denken. Vor ca. 12 Jahren wurde die Geldkarte von einigen Banken und Sparkassen eingeführt. Die Operator waren anfangs begeistert, kein Münzgeld mehr, keine Geldentsorgung, weniger Aufbrüche. Doch die anfängliche Euphorie wurde schnell gebremst. Die Bankkunden akzeptierten dieses System nicht, einige Banken zogen erst gar nicht mit und die Transaktionsgebühren pro Kaufakt waren deutlich zu hoch. Zahlung per Han-

dy, super Idee, aber wer rechnet mit wem ab und was kostet das Ganze?

2) Service-Packaging wird in der Regel vor allem mit Bechern gleichgesetzt. Was ist aber mit den weiteren Utensilien wie verpackten und unverpackten Rührstäbchen, Zuckertüten o.ä.? Welche Services bieten Operator den Kunden heute gerne zusätzlich zum einfachen „Kaffeebecher“ an und welche Möglichkeiten zur Verbesserung sehen Sie hier?

Man muss grundsätzlich zwei Dinge unterscheiden: Bei den Standautomaten benötigt man weder Rührstäbchen noch Zuckertüten, da durch ausreichende Produktbehälter alles schon im Automaten zubereitet wird und man auch den einfachen Kaffeebecher gegen hochwertigere Papierbecher austauschen kann. Bei den Office Maschinen ist das natürlich anders. Der Kunde denkt umweltbewusster und benutzt in den meisten Fällen seine eigene Kaffeetasse, Kaffeelöffel und besorgt sich in der Regel seinen Zucker in Haushaltsabpackungen. Allerdings bieten auch viele Operator eine sogenannte Komplettlösung an. Nicht nur der Automat inklusive Service sondern auch Milch, Rührstäbchen, Zuckertüten und diverse Leckereien gehören zu ihrem Angebot rund um die Tasse Kaffee.

3) Besonders für Table-Top-Geräte und Wasser-Dispenser sind Unterschränke wichtig. Sind diese eher ein reiner Gebrauchsgegenstand oder ein Designobjekt, das einen Mehrwert bietet und auch das Gerät selbst aufwerten kann? Welche Möglichkeiten ergeben sich Ihrer Meinung nach für Operator in diesem Bereich und wie flexibel sind die Angebote der Industrie?

Unterschränke sind sowohl Gebrauchsgegenstände als auch gelegentlich De-

signobjekte. Sie sind zweckmäßig zur Unterbringung der Vorräte, mache sehen chic aus, haben integrierte Becher-spender, vergrößerte Kaffeesatzbehälter, abschließbare Türen, Einlegeböden und Kabeldurchführungen, aber nur manche. Manche sehen auch aus, als hätte sie der Schlosserlehrling gebastelt. Deshalb greifen viele Operator zur Eigenlösung und lassen sich nach Ihren Wünschen und Designvorstellungen beim Schreiner ihres Vertrauens, Unterschränke mit den o. g. Merkmalen fertigen. Wichtig ist, dass die Unterschränke auch den jeweiligen Sicherheitsbestimmungen entsprechen, nicht zu schmal sind und gemeinsam mit dem Automaten oder Dispenser nicht kopflastig werden und ein ansehnliches Gesamtbild darstellen. Kann chic aussehen, besser wäre es jedoch, wenn der Automaten-/Dispenserhersteller seiner Kreativität freien Lauf lässt und ein anschauliches Gesamtobjekt liefert.



**EUROPEAN
VENDING ASSOCIATION**

Weitere Informationen unter:
www.vending-europe.eu