



Auf ein Wort, Manuela Todzi.

## Premium-Vending, was ist das eigentlich?

**P**remium-Vending! Hört sich so ein bisschen an wie Privat versichert und weg vom Kassenpatienten. Entwickeln wir eine 2-Klassen-Gesellschaft im Vending, die Einen Premium und die Anderen, ja was denn eigentlich? Wie können wir Premium und Standard erklären und erkennen?

Haben Sie schon mal mit dem BDV diskutiert: über Leistung, über klare Leistungsparameter und klare Definitionen. Hier wäre der Verband gefordert neue Maßstäbe zu setzen und Klartext zu reden.

Zunächst einmal können Sie Standard am Preis erkennen. Wer seine komplette Service-Leistung für EUR 0,40/Tasse am Automaten anbietet, kann kein Premium leisten, so einfach ist das.

### Zur Premium Qualität gehört:

- Tägliche Reinigung der Maschinen
- Umfeldreinigung inbegriffen
- Vorbeugende Wartungen und das alle 6 Monate
- Technischer Entörungsdienst innerhalb von 6 Stunden  
Was auch bedeutet ggf. die schnelle Gestellung von Ersatzmaschinen
- Wasserfilter sichern eine gute Wasserqualität
- Neuste und stabile Maschinenteknik und ansprechendes Design
- Eine Getränkequalität- und Auswahl, die sich mit Mc'Donalds messen lassen sollte
- Den Einsatz von hochwertigem Kaffee und Kakao
- Milch anstatt Kaffeeweißer
- Eine Verpackung, sprich Becher, der eine gute Haptik hat
- Regelmäßige Qualitätskontrolle und Kundenzufriedenheitsabfragen
- Geschultes Personal, das selbstbewusst und sicher zuvorkommend auftritt

Der Personaleinsatz pro Maschine und Tag dürfte 30 Minuten betragen und die technische Wartung halbjährlich 4 Stunden. Die notwendige Logistik und den Verwaltungsaufwand sollten Sie auch berücksichtigen.

Um hier einfach mal Anhaltspunkte zu geben: Über ein Jahr gesehen bedeutet das ca. 185 Std. Personaleinsatz. So und nun rechnen Sie selbst! Personalkosten mit einer Umlagekalkulation für PKW, Logistik, Verwaltung, Versicherungen usw. sind sicherlich nicht unter EUR 30,00 realisierbar. Das sind pro Monat EUR 450,00.

Jetzt nehmen Sie mal an, dass der Kaffeeautomat einen Absatz von 100 Tassen am Tag hat. Dann bedeutet das einen Personaleinsatz von EUR 0,20 pro Tasse. Hierzu kommen noch die Kosten für Investition, Füllprodukte, dem hochwertigen Becher und die Kapitalrendite. Alles zusammen ergibt folgende Richtlinienkalkulation (bei einem Absatz v. 2.200 Bechern):

### BEISPIEL:

Investitionskosten:	EUR 0,05
Ersatzteile und Wasserfilter	EUR 0,02
Füllprodukte inkl. gr. Becher	EUR 0,18
Personalkosten	EUR 0,20
Zinsen	EUR 0,01
Verwaltungskosten und Geldverarbeitungskosten	EUR 0,02
Risikoaufschlag und Kapitalrendite	EUR 0,04
Gesamt	EUR 0,52
inkl. MwSt.	EUR 0,62

So und nun? Sie denken, das bekomme ich nie durch! Das zahlt mir keiner! Sie haben recht, denn schon alleine diese Denkweise im Verkaufsgespräch reicht aus, um Sie als Verlierer aus den Verhandlungen gehen zu lassen. Vorstellungen bestimmen bekanntlich unser Handeln.

Liebe Kollegen, wir alle produzieren eine saubere Dienstleistung und Mc'Donalds und Co. machen es uns heute vor. Machen Sie selbstbewusst Ihre Preise transparent, sprechen Sie im Detail Ihre Leistungen an, fragen Sie Ihren Kunden, ob er Kassenpatient werden will oder ob er lieber privat versichert sein will. Fragen Sie ihn, ob er 1. Klasse fahren will oder auf den Holzbänken der 2. Klasse sitzen möchte.

Ihr Kunde hat die Wahl und Sie auch!

Ihre Kollegin

Manuela Todzi