

CA/MA/TEC

„Kooperieren statt kämpfen“

Ein sehr rühriges Unternehmen in der Vending-Branche ist CA/MA/TEC Automaten-Service aus Bochum. Geschäftsführerin Manuela Todzi, die sich bereits in den unterschiedlichsten Gremien des BDV engagiert hat, bringt immer wieder neue Ideen in den Betrieb ein. Darüber hinaus setzt sie auf verschiedene Standbeine und ein Miteinander statt Gegeneinander in der Branche. Geschäftsschwerpunkt ist und bleibt dabei jedoch der Kaffee. (Von Martina Emmerich)

Eine Powerfrau mit vielen Ideen und gutem Geschäftssinn, das ist Manuela Todzi. Sie gründete 1988 in Bochum CA/MA/TEC, kurz für „Caffee, Maschine, Technik“, und kam über eine Marktanalyse und Kaffeeautomaten an der Tankstelle in die Branche. „Drei Jahre hatte es damals gedauert, bis ich Esso und Aral von der Idee überzeugen konnte, Kaffee anzubieten“, schmunzelt die Geschäftsfrau, die im Ruhrgebiet Vendingstandorte akquirierte und dabei stets darauf achtete, die Dinge immer etwas anders anzupacken als ihre Kollegen. Mit Erfolg: Heute führt sie ein Unternehmen mit drei verschiedenen Geschäftsbereichen, die jedoch alle den Kaffee im Mittelpunkt haben. Als klassischer Operating-Betrieb betreut CA/MA/TEC alle Automaten vom Blue- bis zum White-Collar-Bereich. Das Bochumer Unternehmen steht aber auch als Händler für den Geräteverkauf, die Vermietung und das Leasing plus den entsprechenden Produktverkauf, wobei die Systeme und Waren weltweit eingekauft werden und auf bes-



Gelungenes Konzept: Während sich die Kunden in der Genussmanufaktur umschaugen oder in der Schlange der Postfiliale warten, können sie sich einen Coffee to go kaufen.

te Qualität geachtet wird. Insgesamt werden durch den Handel etwa 4.000 kleinere Kunden betreut. 2011 wurde zudem der Großhandel für die Vendingbranche erst gegründet und macht bereits gute Fortschritte.

Als drittes Standbein hat Manuela Todzi die Genussmanufaktur CamaCento Mitte 2010 eröffnet. In dem Geschäft in Wänterscheid-Eppendorf ist die Welt des Kaffees zu Hause. Hier präsentieren Manuela Todzi und ihr Team Haushaltsvollautomaten und Geschenkideen. „Die Räumlichkeiten eignen sich hervorragend, um hier Geschäftsveranstaltungen zu realisieren. Ob eine Geräte-Demonstration, ein Jun-Tag oder die Vorstellung des Nescafé-Milano-Konzeptes – all das lässt sich hier ebenso umsetzen wie im Sommer ein Café“, erklärt Manuela Todzi, die in ihrer Genussmanufaktur Dekoratives und Kulinarisches rund um Kaffee und Tee verkauft wie Geschirz, Gebäck, verschiedene Honigsorten, Kaffeebohnen oder ausgewählte Schokolade. Sie weiß eben, was ihre Kunden schätzen. „Der Schritt vom Großhandel in den Einzelhandel ist uns nicht schwer gefallen. Da wir täglich Menschen am Arbeitsplatz mit Getränken und Snacks bedienen, wissen wir, wer unser Kunde ist und was unsere Kunden mögen“, erklärt die rührige Geschäftsfrau.

Da in CamaCento auch eine Postfiliale integriert ist, nutzen viele Kunden zudem das Angebot, sich an den aufgestellten Automaten in der Wartezeit ihren Coffee to go, eine Schokolade oder eben einen Becher Tee zu holen.

Erfolgsrezept: Kundenwünsche erfüllen

Als innovativer Familienbetrieb wird bei CA/MA/TEC das Motto „Wir tun das, was wir lieben, und lieben das, was wir tun!“ gelebt. Mit großem Engagement werden Kundenwünsche erfüllt und in den jeweiligen Unternehmen Wohlfühlinseln rund um



Manuela Todzi präsentiert in der Genussmanufaktur CamaCento Kaffeevollautomaten für den Haushalt sowie Dekorative und Kulinarisches rund um den Kaffee.

Fotos: Martina Emmerich / Vending Management

den Kaffee geschaffen. „Unsere Berufung ist die Automatenindustrie“, sagt Manuela Todzi. Solide Arbeit, eine kompetente Kundenberatung und die Entwicklung von individuellen Konzepten gehören zum Erfolgsrezept. Schließlich geht es nicht nur darum, Kaffee zu verkaufen. „Wenn ein Kunde möchte, bieten wir ihm auch eine komplette Konferenzbewirtung an, von der Automatenaufstellung und -befüllung über ein ansprechendes Teeangebot bis hin zum Gebäck“, berichtet die Geschäftsfrau, die ihren Kunden zuhört und Lösungen für deren Probleme sucht. Das Thema der Konferenzverpflegung hatte vor vier Jahren ein Kunde an sie herangetragen, da dessen Caterer dies nicht anbot. CA/MA/TEC das Unternehmen aber mit Getränken versorgte und nach der Anfrage dann die komplette Verpflegung übernahm. Zur vollsten Zufriedenheit des Kunden. Ebenfalls als eine Lösung für mehr Kundenzufriedenheit hatte Manuela Todzi schon früh die Idee, Automaten im Einzelhandel aufzustellen,



PURE LEIDENSCHAFT

CQube ist nicht nur eine einfache Kaffeemaschine. CQube wurde für Connoisseurs entwickelt, die Design schätzen und wissen wie eine gute Tasse Kaffee schmecken soll. CQube – pure Leidenschaft in jeder Tasse!

beispielsweise in Bekleidungs- oder Buchhandlungen. Heute ist das keine Seltenheit mehr, als die Bochumer Operatorin jedoch mit dem Konzept an den Markt ging, war dieser noch nicht bereit. Doch die taffe Geschäftsfrau sucht sich für ihr Unternehmen immer wieder

„Warum beispielsweise nicht auch in Reithallen?“, meint die Bochumerin und präsentierte ihr Unternehmen daher im März auf der Equitana.

Ausbildung im Dienst der Zukunft

Ein weiteres Erfolgsgeheimnis bei CA/MA/TEC ist das starke Team. Mittlerweile arbeiten 35 langjährige Mitarbeiter im Alter zwischen 18 und 61 Jahren im Unternehmen, die sich durch ihre Motivation und Liebe zum Automatengeschäft, ihr eigenverantwortliches Arbeiten und das Wissen um den richtigen und sauberen Umgang mit Lebensmitteln auszeichnen. „Unser Team besteht aus vier Leuten für interne Kundenbetreuung, drei Vertrieblern für die Neu-Akquise, Lageristen, einem Qualitätsmanager, einer Sekretärin sowie zahlreichen Kunden- und Automatenbetreuern“, zählt Manuela Todzi auf, die im vergangenen Jahr eigens einen Mitarbeiter dafür abgestellt hat, die Qualität vor Ort draußen zu gewährleisten und als Mitarbeiterunterstützung tätig zu sein. Als Meisterbetrieb verfügt das Unternehmen über eine eigene Werkstatt und vier Techniker, die im Kundengebiet noch von kooperierenden Partnern unterstützt werden, sowie ein Ersatzteillager mit über 5.000 Teilen. Da Manuela Todzi zudem noch die Persönlichkeitsschule „Klar im Konzept“ betreibt, werden die Mitarbeiter einerseits von ihr zu allen wichtigen Unternehmensthemen geschult, besuchen aber auch noch externe Fachlehrgänge. „Unsere Unternehmenskultur ist auf einer fairen Basis der Kooperation aufgebaut. Kunden und Mitarbeitern sowie Lieferanten begegnen wir auf Augenhöhe“, erklärt die Inhaberin, die dafür sorgt, dass dies auch gelebt wird und bereits ein Jahr nach der Firmengründung eine Unternehmensleitlinie schrieb. Um junge Menschen zu fördern und die Qualität im Unternehmen zu sichern, wird bei CA/MA/TEC ausgebildet. Derzeit gibt es einen Auszubildenden und einen Praktikanten im Unternehmen, zum 1. August werden jedoch wieder zwei angehende Fachkräfte für den Automaten-service gesucht.

Standort, Qualität und Service müssen stimmen

Dienstleistung fängt für das Team von CA/MA/TEC bei der Beratung an. „Wir sagen, was machbar ist, damit der Automat und das dazugehörige Konzept angenommen werden“, erklärt Manuela Todzi, die weiß, dass die Vendinggeräte zur jeweiligen Bedarfssituation und zum Standort passen müssen. Das betrifft so-



Die Genussmanufaktur dient sowohl als eigenständiger Laden rund um den Kaffeegenuss als auch als Showroom für Automaten aller Art und Veranstaltungsfläche.



Zwei nette Bürodamen nehmen die Anrufe von Kunden und Interessenten bei CA/MA/TEC entgegen.

wohl die Sortimentsauswahl und -breite als auch die Rentabilität. „Die Zielsetzung ist ausschlaggebend für die Empfehlung“, so die Operatorin weiter, für die es wichtig ist, die Mitarbeiter der Kunden zufrieden zu stellen. Hierzu gehört für sie auch die passende Getränkeauswahl. Je nach Standort und Unternehmen kann dies bedeuten, dass neben den klassischen Heiß- und Kaltgetränken z.B. Heil- und stille Mineralwässer angeboten werden. „Während bei der WAZ-Druckerei oder am Hochofen starker Kaffee benötigt wird, legen Chemiekonzerne oder Universitäten Wert auf Fairtrade- und Bio-Produkte. In den Büros dagegen wird wiederum auf die Linie geachtet. Daher bieten wir dort einen Cappuccino mit reiner Magermilch an, der gerade einmal 22 Kalorien hat“, erläutert die Geschäftsinhaberin die Besonderheiten. Da CA/MA/TEC im multikulturellen Ruhrgebiet tätig ist und viele Muslime zu den Automatenkunden gehören, bietet der Operator ein Sortiment ohne Schweinefleisch. Dafür gibt es aber Fischdosen, Kartoffel- und Nudelsalat, abgepackte Hähnchenstückchen, Schnitzel, Mettwürstchen und Joghurts im Automaten.

Großer Wert wird bei CA/MA/TEC auf die Qualität und Optik der Automaten gelegt. In dem Bochumer Operating-Betrieb werden jährlich rund 120.000 Euro in den Erhalt und die Erneuerung von Automaten investiert. Dabei kann es sich um eine Neulackierung, ein neues Gehäuse, modernere Technik usw. handeln. „Wir planen gerade eine Foliendruckmaschine anzuschaffen, um noch besser auf Kundenwünsche bezüglich Branding und Automatenoptik eingehen zu können“, sagt Manuela Todzi, die permanent mit Kunden in Kontakt steht und sich gut vorstellen kann, Werbeflächen auf dem Automaten zu vermieten. Hierfür arbeitet sie gerade ein neues Konzept, ebenso wie sie nach einer neuen Lösung sucht, um die Becher noch besser als Werbeträger herauszustellen.

Derzeit mit 20 Befüllfahrzeugen ab 4.30 Uhr in der großräumigen Umgebung von Bochum unterwegs, sollen neben den Bestandskunden nun verstärkt noch die Bürobereiche angesprochen werden. Hier sieht Manuela Todzi eine umsatzbringende Zukunft, da der Markt erst zu 20 Prozent abgedeckt sei und es sich hierbei um den Premium-Sektor im Vending handelt. Dieses Marktsegment betreut CA/MA/TEC bereits seit vier Jahren intensiv. Es wird also bestimmt nicht lange dauern, bis die beim BDV sehr engagierte Table-Top- und PR-Fachfrau wieder mit neuen Marketingaktionen und Ideen von sich hören lässt.



Wetterfest und unverwüstlich.



Sielaff Outdoor Automaten

Zuverlässige, flexible und qualitativ hochwertige Sielaff Automaten für den Outdoor-Bereich.

- Kaltgetränkeautomaten
- Heißgetränkeautomaten
- Spiralautomaten



Sielaff GmbH & Co. KG
Automatenbau
Münchener Str. 20
D - 91567 Herrieden
Tel.: +49 (0) 98 25/18-555
www.sielaff.de
werbung@sielaff.de