

SAMSONITE



# Verkaufen rund um die Uhr

Foto: Eu/Vend-Coffena

Verkaufsautomaten der Vending-Branche haben einen nur geringen Anteil im deutschen Handel. Der Autor erläutert an praktischen Beispielen, wie diese Automaten optimal eingesetzt werden könnten und welche Potenziale sie haben.

von Uwe Thomas

Automaten und Handel – das scheinen zwei komplett getrennte Welten zu sein, obwohl beide im Grunde denselben Anspruch haben: die Befriedigung eines Kundenbedürfnisses durch eine Ware.

Die Vending-Branche ist heutzutage ein Segment, das in der Öffentlichkeit fast nicht wahrgenommen wird, obwohl diese Branche täglich Millionen von Menschen an ihren Arbeitsplätzen mit Kaffee, kalten Getränken, Süßwarenriegeln und belegten Brötchen versorgt. Und das ist nur ein kleiner Ausschnitt der Produkte, die über Automaten verkauft werden können.

Die Branche betreibt über 500.000 Geräte in den Warengruppen Heißgetränke, Kaltgetränke, Snackartikel und Verpflegungswaren. Die eingesetzten Geräte verfügen über ausgereifte Technik auf neuestem technischem Stand. Die Kaffeeautomaten sind der Instant-Ära längst entwachsen und verarbeiten zur Herstellung von Kaffee oder Kaffeespezialitäten ganze Bohnen.

Die für den Handel interessanteste Entwicklung vollzog sich im Bereich der Automaten, die Produkte im Snack-Artikel-Segment (FMCG) verkaufen. Bedienung und Mechanik der Geräte sowie Kühlung und Ausgabe der Produkte sind technologisch so ausgereift, dass selbst sensibelste Produkte und Verpackungen wie zum Beispiel Joghurt-Becher, Äpfel, Salat- und Menüschilder HACCP-konform gelagert und ausgegeben werden können.

## Bargeldlose Zahlung

Die Warenpräsentation geschieht hinter einer Glasfront. Die Produkte sind also nicht hinter einer Hersteller-gebrandeten Türe unsichtbar. Der Kaufinteressent kann die Produkte wie in einem Kühlmodul des Handels sehen und auswählen. Eine logische Anwahl aus Ziffern gemäß Ebene und Fach wählt das gewünschte Produkt zur Ausgabe. Die Bezahlung kann heutzutage mit Münzen, Scheinen oder Kreditkarte erfolgen. Die Branche ist aufgestellt für die

Verwendung von bargeldlosen Zahlungssystemen. Dies wurde zum Beispiel von den vielen Auftraggebern aus der Industrie gefordert, damit ihre Mitarbeiter bargeldlos mit ihrem Werksausweis bezahlen können.

Manche Automaten verfügen je nach Hersteller, wenn gewünscht, über bis zu 3 unterschiedliche Kühlzonen, damit verschiedene Warengruppen in einem Gerät angeboten werden können. Ein Süßwarenriegel, der bei 4 Grad Celsius gelagert wird, schmeckt wenig aromatisch, aber ein belegtes Brötchen benötigt diese Temperatur aus HACCP-Gründen. Die Geräte können diese Temperaturabstufung leisten.

Weiterhin sind einige Maschinen bei der Einteilung der Regalböden (Ebene und Fach) so variabel geworden, dass sehr viel mehr Produkte ausgegeben werden können als früher. Hier ist fast nur noch das Ausgabefach der „Flaschenhals“. Praktisch alles, was dort hindurchpasst, kann über diese Geräte angebo-



Bild linke Seite: Ob Kofferschloss oder Nackenhörnchen – der Automat bietet dem bedürftigen Reisenden Hilfe

Bild oben: Ob Akku-Ladegerät oder Rasierapparat – Kleinelektronik to go

ten werden. Die Ausgabe selbst kann über Lift- und Transportbandtechnologie so schonend umgesetzt werden, dass sogar manche Bauern rohe Eier in ihrem Hofladen über Automaten verkaufen.

Die Geräte sind vielfach aus Stahlblech hergestellt. Manche Hersteller bieten eine „Vandalismus-Ausrüstung“ für besondere Aufstellplätze mit an. In den Industriebetrieben, in denen 90 Prozent aller Verkaufsautomaten stehen, ist dies in der Regel nicht notwendig. Aber an den Bahnhöfen und Flughäfen, wo ca. 10 Prozent aller Maschinen stehen, wird durch entsprechende Ausstattung des Gerätes Vandalismus entgegengewirkt.

### Vandalismus-Ausrüstung

Ergeben sich daraus nun Chancen für den Handel? Wie können diese aussehen, und was müsste getan werden? Nehmen wir ein praktisches Beispiel: Man denke an eine Grippewelle, die alljährlich im Herbst ansteht. Wie oft kommt es vor, dass der Kunde außerhalb von Geschäftsöffnungszeiten die ersten Symptome spürt. Ein paar „kleine Helferlein“ aus dem Drogerie-Sortiment wären jetzt wünschenswert. Diese Sortimente in den Drogeriemärkten sind sehr vielfältig – und auch über einen Automaten handelbar. Oder man denke an den

vergessenen Kinderbrei, den fehlenden Schnuller, die aufgebrauchten Windeln.

Dies wäre ein erweiterter Dienstleistungsgedanke – mit Zusatzumsatz – für den Handel, wenn der Kunde nachts oder am Wochenende zu dem Drogeriemarkt gehen könnte, bei dem er oder sie sonst auch immer einkauft, und die entsprechenden Produkte in einem Automaten findet. Dieser könnte eingebaut zwischen den Mauer-Leibungen optisch ansprechend in eine Fensterfront integriert werden – regengeschützt, vandalismussicher und von hinten im Laden zu befüllen. Bezahlen kann der Kunde mit Bargeld, EC-Karte oder der Kundenkarte des Drogeriemarkts.

Für eine solche Lösung bedarf es einer guten Partnerschaft zwischen dem Automatenhersteller, dem Anbieter von Zahlungssystemen und dem Vending-Unternehmen zur Befüllung bzw. für den technischen Service. Diese Unternehmen arbeiten seit Jahrzehnten mit den großen Industriepartnern, zum Beispiel Automobilherstellern und Chemie-Unternehmen zusammen.

Der Autor Uwe Thomas ist Vending Consultant aus Neckarwestheim.