

## „Die Ansprüche steigen“

Das Operating-Unternehmen Schilling verzichtet weitgehend auf Marketingmaßnahmen und überzeugt Interessenten stattdessen durch eine umfassende Bedarfsanalyse, Verkostungen, mehrtägige Testaufstellungen oder auch einen Besuch im eigenen Showroom. Dabei ist die Kooperation mit Nestlé Professional nur eines der Erfolgsgeheimnisse des Vending-Unternehmens.



Fotos: Nestlé Professional

„2004 haben wir unser Angebot durch Konzepte für die Trinkwasserversorgung erweitert“, beschreibt Thomas Schilling, Geschäftsführer des Operating-Unternehmens Schilling, eine der Maßnahmen, um die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen.

Seit knapp 50 Jahren gilt das Operating-Unternehmen Schilling im Südschwarzwald bei Kaffeelösungen als regionale Kompetenz. „Ob im drei-Mann Versicherungsbüro, beim Frisör, in der Bäckerei, im Hotel oder im Produktionsunternehmen mit 2000 Mitarbeitern – Kaffeelösungen werden überall benötigt“, sagt Geschäftsführer Thomas Schilling. „Doch die Ansprüche steigen: Hohe Professionalität, eine geringe Störanfälligkeit sowie Top-Kaffeequalität sind gefordert“, weiß der Unternehmer.

Sein Erfolgsgeheimnis liegt deshalb in der hohen Qualität aller Bereiche: Maschinen, Füllprodukte und Service sowie der engen Kooperation mit Nestlé Professional, die seit über 40 Jahren besteht. Die professionellen Nescafé-Lösungen überzeugen die

Kunden durch ihre Getränkequalität, Hygienesicherheit sowie die einfache Bedienbarkeit. „Sie basieren auf erstklassigem, löslichem Bohnenkaffee und hygieneunproblematischem Milchpulver“, beschreibt Schilling die Nescafé-Konzepte. „In einer Testaufstellung überzeugen wir damit nahezu all unsere Kunden – selbst jene, die anfänglich Vorbehalte gegen löslichen Bohnenkaffee hatten. Dazu kommt das ansprechende, italienische Design der Geräte-Serien Nescafé Alegria und Nescafé Milano und die geringen Kosten für den Maschinenunterhalt.“ Er führt das Unternehmen in zweiter Generation mit Sitz in Horheim und hat heute acht Mitarbeiter.

### Stetig wachsendes Operating-Unternehmen

„Wir garantieren unseren Kunden eine Top-Servicequalität und eine Reaktionszeit von maximal 24 Stunden. In diesem Radius können wir meist sehr viel schneller reagieren, denn es ist unser Ziel, noch am selben Tag das Problem unseres Kunden zu lösen“, erklärt Schilling und ergänzt: „Bei den Nescafé-Maschinen sind Serviceeinsätze allerdings selten, denn durch den Verzicht auf Mahlwerk und Brüher und ihr einfaches Handling sind sie sehr viel weniger störanfällig als vergleichbare Geräte. Das schlägt sich dann natürlich auch in den Servicekosten nieder und erfreut unsere Kunden.“ Mit seinem stetig wachsenden Operating-Unternehmen bedient er Kunden im südlichen Baden-Württemberg bis in den Schweizer Grenzbereich. Das heißt, von Basel bis Lahr am Rhein, von Villingen-Schwenningen bis Friedrichshafen, inklusive der deutschen

Bodensee-Region. Um stets höchsten Qualitätsanforderungen zu entsprechen, müssen alle Geschäftsbereiche gut zusammenspielen und Mitarbeiter immer wieder geschult werden. Daraus resultieren eine hohe Kundenzufriedenheit und eine beachtliche Weiterempfehlungsquote.

Schilling möchte seine Kunden oder diejenigen, die es werden möchten, durch eine umfassende Bedarfsanalyse, Verkostungen, mehrtägige Testaufstellungen oder einen Besuch im eigenen Showroom überzeugen. Eine ausführliche Einweisung, Abstimmung von Produkt und Maschine sowie die Einbeziehung der individuellen Kundenwünsche sind bei einer positiven Entscheidung obligatorisch. Die Zertifizierung als Nescafé-Partner trägt zusätzlich zur Differenzierung vom Wettbewerb bei. „2004 haben wir unser Angebot durch Konzepte für die Trinkwasserversorgung erweitert“, erläutert Schilling. „Damit haben wir interessante Synergien geschaffen, da gerade eine ausführliche Wasseranalyse für die Kaffeequalität unabdingbar ist. So können wir noch besser auf die Wünsche unserer Kunden eingehen.“

sr■



Einfach, sicher, Qualität:  
Nescafé-Lösungen von Nestlé.