

Martin Linnemann
Unternehmenskommunikation

Telefon +49 571 / 5049 - 300
martin.linnemann@melitta.de

“Service ist unsere Spezialität”

Melitta Professional rückt den Kundendienst in den Fokus

Minden/Hamburg. Melitta Professional präsentierte auf der internationalen Fachmesse Internorga Vorzüge und Neuheiten seines werkseigenen Kundendienstes. „In diesen Zeiten sind unsere Leistungen mehr denn je gefragt“, berichtet Sören Müller, nationaler Service Manager Melitta Professional. Regelmäßiger Service sorgt für maximale Verfügbarkeit, gleichbleibend hohe Getränkequalität und eine lange Lebensdauer des Kaffeesystems.

Internorga-Besucher lernten Mitarbeitende und Bausteine des Life Cycle Service kennen, von der Installation und Feinabstimmung über Support, Field Service, Upgrades bis zum Recycling. „Unsere Technikerinnen und Techniker sind auch sensorisch bestens geschult und sehr wichtige Partner vor Ort für die Justierung des Kaffeesystems auf die jeweiligen Bedingungen und den gewünschten Kaffeegeschmack“, erläutert Sören Müller. Damit endet die Unterstützung aber nicht. Sören Müller: „Wir sind rundum ein verlässlicher Partner, beobachten und verstehen, gehen Veränderungen mit, bringen neue Ideen ein und begleiten unsere Kunden während des gesamten Lebenszyklus ihrer Kaffeemaschinen“. Ausrangierte Maschinen und ausgetauschte Komponenten werden in der Revision überprüft, wenn möglich aufgearbeitet und in den Markt zurückgeführt. Sollte das nicht möglich sein, werden sie umwelt- und fachgerecht entsorgt.

Melitta Professional Coffee
Solutions GmbH & Co. KG

Zechenstraße 60, 32429 Minden
Postfach 13 26, 32373 Minden

Telefon +49 571 / 5049 - 0

professional@melitta.de
www.melitta-professional.de

Martin Linnemann
Unternehmenskommunikation

Telefon +49 571 / 5049 - 300
martin.linnemann@melitta.de

Unter dem Motto „Service ist unsere Spezialität“ unterstützt Melitta Professional seinen Kundendienst mit Start der Internorga gezielt in der Kommunikation. Sören Müller erläutert die doppelte Perspektive des Begriffs Service im Rahmen der Kampagne: „Service ist ein wichtiger Erfolgsfaktor in der Gastronomie. Guter Kaffee-Service für den Gast funktioniert nicht ohne guten Kaffeemaschinen-Service für den Gastronomen.“ In den Bildern der Kampagne bekommen beide Bezugspersonen der Gastronomen ein Gesicht, der zufriedene Gast und ein Techniker bzw. eine Disponentin aus dem Service-Team von Melitta Professional.

Gebündelte Kompetenzen

Mehr als 400 eigene Techniker sind für Melitta Professional weltweit in zwölf Landesgesellschaften an der Seite der Kundinnen und Kunden im Einsatz, im Notfall auch am Wochenende und an Feiertagen. Dazu kommen Techniker von Partnerunternehmen in mehr als 50 weiteren Ländern, die ebenso wie die eigenen Techniker intensiv geschult werden. Nicht nur das Kaffeemaschinen Knowhow in Theorie und Praxis steht dabei auf dem Programm. Auch Kaffeewissen und Sensorik werden am Unternehmenssitz in Minden regelmäßig trainiert. „Wir können aus dem Vollen schöpfen, denn wir haben im eigenen Unternehmen sämtliche Kompetenzen gebündelt, die unsere Kundinnen und Kunden für ein erfolgreiches Kaffeegeschäft benötigen“, berichtet Sören Müller.

In Minden entwickelt und produziert Melitta Professional seine Kaffeevollautomaten für den Außer-Haus-Markt. Hier arbeiten auch die Expertinnen und Experten für digitale

Melitta Professional Coffee
Solutions GmbH & Co. KG

Zechenstraße 60, 32429 Minden
Postfach 13 26, 32373 Minden

Telefon +49 571 / 5049 - 0

professional@melitta.de
www.melitta-professional.de

Martin Linnemann
Unternehmenskommunikation

Telefon +49 571 / 5049 - 300
martin.linnemann@melitta.de

Lösungen, maßgeschneiderte Finanzierung, Marketing und Einkauf Hand in Hand mit den Bereichen Produktentwicklung, Schulung, Vertrieb und Technischer Kundendienst (TKD). Die Kaffeesortimente für den Außer-Haus-Markt entwickelt Melitta Professional gemeinsam mit dem Schwesterunternehmen Melitta Europa, das in Bremen Melitta Kaffee röstet und verpackt.

Teamarbeit für Kaffeegenuss

Der flächendeckende Außendienst erhält in der Mindener Zentrale wertvolle Unterstützung vom Innendienst, wie Petra Spier erläutert, die das Team von 15 Mitarbeitenden des TKD-Innendienstes leitet: „Sehr wichtig ist uns die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Kundinnen und Kunden, vom Beratungsgespräch vor Ort durch unseren Vertriebs-Außendienst über den Techniker-Einsatz bis hin zum Telefon- und Online-Service aus Minden. Im Zuge einer Störungsmeldung bei unserer Kundendienst-Hotline hilft manchmal schon die fachliche Unterstützung am Telefon.“ Ansonsten gilt es, Notfälle innerhalb von 24 Stunden zu lösen. „Wir haben das Ziel, in dringenden Fällen, die vormittags gemeldet werden, noch am gleichen Tag vor Ort zu sein“, berichtet Petra Spier. Die Techniker sind für alle Fälle gerüstet und haben Werkzeuge und Ersatzteile an Bord ihres Fahrzeugs. Für Nachschub sorgt der Ersatzteil-Service in Minden, wenn es sein muss auch über Nacht, damit die Kollegen im Außendienst für den nächsten Einsatz wieder rundum gewappnet sind. „96 Prozent aller Fälle werden mit einem Besuch gelöst“, ergänzt Sören Müller. Aktuelle Kundenbefragungen zeigen eine hohe Zufriedenheit mit dem Melitta Professional Service, wie Franz Ansorge, Product Manager Global Service, erläutert: „Mit der weltweiten Einführung des Net Promotor Scores (NPS) messen wir

Melitta Professional Coffee
Solutions GmbH & Co. KG

Zechenstraße 60, 32429 Minden
Postfach 13 26, 32373 Minden

Telefon +49 571 / 5049 - 0

professional@melitta.de
www.melitta-professional.de



Martin Linnemann
Unternehmenskommunikation

Telefon +49 571 / 5049 - 300
martin.linnemann@melitta.de

seit letztem Jahr Kundenzufriedenheit auf Basis unserer Arbeit und freuen uns über die starke erste Benchmark von 68. Kundinnen und Kunden wissen insbesondere die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter, deren Expertise und Geschwindigkeit zu schätzen.“

Auch wenn es schnell geht mit dem Einsatz: Notfälle gilt es zu vermeiden. „Wenn beim Frühstücksbüfett oder bei einer Konferenz die einzige Kaffeemaschine streikt, ist der Ärger groß“, weiß Petra Spier und empfiehlt, mit regelmäßigem Service vorzubeugen. Dafür hat der Kundendienst individuelle Pakete zu attraktiven und kalkulierbaren Preisen aufgelegt. Denn kaum eine Botschaft findet mehr Anklang im Gastgewerbe als diese: „Kaffee läuft...! Und schmeckt richtig gut.“

*Portrait-Fotos dazu per mail von
martin.linnemann@melitta.de*

Melitta Professional

Leidenschaft für Kaffeegenuss seit 1908. Mit ganzheitlicher Kompetenz für Kaffee, Kaffeemaschinen, technischen Kundendienst, digitalen Lösungen und Finanzierung unterstützt Melitta Professional seine Partnerunternehmen im Außer-Haus-Markt nach ihrem individuellen Bedarf. Weltweit in 12 Landesgesellschaften mit eigenen Vertrieb- und Service-Teams und in mehr als 50 weiteren Ländern gemeinsam mit Partnerunternehmen für Distribution und Service. Die Kundinnen und Kunden sind überall dort vertreten, wo Coffee to stay oder Coffee to go in zuverlässiger Top-Qualität gefragt sind. Die Branchen sind dabei so vielfältig, wie die Lösungen: Hotellerie & Gastronomie, Gemeinschaftsgastronomie & Catering, Bäckerei & Convenience, Café & Coffee Shop, Handel & Fachhandel, Work & Office.

Melitta Professional Coffee
Solutions GmbH & Co. KG

Zechenstraße 60, 32429 Minden
Postfach 13 26, 32373 Minden

Telefon +49 571 / 5049 - 0

professional@melitta.de
www.melitta-professional.de