

# moments

Das Kundenmagazin von Selecta

[06] [Trends]

## Maßgeschneiderte Verpflegungslösungen

---

[08] [Blickpunkt]

## Projekt WASH Selecta für UNICEF

---

[10] [Blickpunkt]

## Selecta-Service hinter Gittern





[Inhaltsverzeichnis, Editorial]

## Unser Einsatz für Ihr Wohlbefinden

- [03] [Innovation]  
**Selecta-Automat.**  
Auf dem Prüfstand.
- 
- [04] [Innovation]  
**Oase des Kaffeegenusses.**  
Immer und überall.
- 
- [06] [Trends]  
**Maßgeschneiderte  
Verpflegungslösungen.**  
In verschiedenen Geschäften.
- 
- [08] [Blickpunkt]  
**Projekt WASH.**  
Selecta für UNICEF.
- 
- [09] [Blickpunkt]  
**„miofino“-Kaffee.**  
Unsere Leidenschaft – Ihr Kaffee.
- 
- [10] [Blickpunkt]  
**Selecta-Service.**  
Hinter Gittern.
- 
- [12] [Haben Sie gewusst?]  
**Erfahrung, Know-how und  
Servicequalität.**  
Mit Selecta spüren Sie den Unterschied.
- 
- [14] [Unterwegs]  
**Ein Blick hinter die Kulissen.**  
Nah am Kunden.
- 
- [15] [News]  
**Neue Produkte.**  
Neuer Genuss.

Liebe Leserin, lieber Leser,

bei Selecta machen die Mitarbeiter den Unterschied. Davon haben wir im letzten „moments“ geschrieben und beweisen es tagtäglich. Wir fühlen uns verpflichtet, besonders, wenn es um die Kaffeequalität geht. Wir sind deshalb ganz besonders stolz, dass unsere Marke „miofino“ ein durchschlagender Erfolg ist. Diese Story und viel mehr rund um die erfrischende Pause lesen Sie in der aktuellen Ausgabe unseres Kundenmagazins.

„miofino“ – bereits an über 27.000 Verkaufspunkten in ganz Europa. Vor wenigen Wochen konnten wir unseren Kunden und Konsumenten in der Region DACH (Deutschland, Österreich und Schweiz) unseren 10.000sten Kaffeeverkaufspunkt mit dem Erfolgsprodukt „miofino“ übergeben. „miofino“ ist nicht gleich „miofino“. Was steckt alles dahinter? Wieviel Fachwissen braucht es wirklich, um nicht nur die richtige Mischung auszuwählen, sondern auch die Kaffeemaschine entsprechend einzustellen?

Zum Kaffee gehört ein Glas Wasser. Und wenn es dann noch aus dem Wasserspender „Seattle“ von Selecta kommt, schmeckt es noch viel besser. Und dank der Partnerschaft von Selecta mit UNICEF profitieren auch Einwohner von Gambia ganz direkt davon.

Unsere Mitarbeiter machen den Unterschied. In dieser Ausgabe stellen wir Ihnen Frau Christine Seibel, Key Account Manager Deutschland, vor. Einer unserer 4 Werte, die wir pflegen, ist die Betreuung unserer Kunden und Konsumenten über alle Ebenen. Begleiten Sie Frau Seibel einen Tag lang und erleben Sie, dass Beratung und Verfügbarkeit für unsere Kollegen im Vertrieb die wichtigsten Komponenten ihrer täglichen Arbeit sind.

Unsere Dienstleistungen und das Know-how sind überall gefragt. Wir machen nicht Halt vor der Versorgung in JVA's – wir berichten über unsere neuen Kunden in Berlin, oder aber stellen uns der Herausforderung in der Fernsehsendung Galileo „Mensch gegen Maschine“.

Viel Vergnügen beim Lesen wünscht Ihnen

Thomas Nussbaumer  
CEO Central Europe



**IMPRESSUM**  
Selecta, Marketing DACH  
Projektleitung:  
Petra Breyer, Marketing Managerin D  
Patrizia Von Gunten, Leiterin Kommunikation CH  
marketing@de.selecta.com  
www.de.selecta.com

[Blickpunkt]

## Selecta-Automat auf dem Prüfstand und vor der Kamera

Wer kann das Rätsel eines Zauberwürfels schneller lösen, ein Mensch oder ein Roboter? Wer kann vier Etagen schneller überwinden, ein Läufer oder ein Fahrstuhl? Und wer kann Stapel von Betonplatten effizienter zerstören, ein Vize-Weltmeister im Kick-Boxen oder ein Abbruchhammer? Fragen wie diesen geht die Pro7-Sendung Galileo in ihrer Serie „Mensch gegen Maschine“ nach. Kürzlich stand nun auch ein Selecta-Automat auf dem Prüfstand und vor der Kamera.

# Mensch gegen Maschine – wer ist schneller?

## Kiosk gegen Automat.



Es ist Mitte April in München, ein kalter und regnerischer Tag. Neben dem Kiosk von Christa Fingerle an der Braunauer Eisenbahnbrücke wird morgens um halb neun ihr Konkurrent angeliefert – der Selecta-Automat „Monte Carlo“: Mit seinen zwei unterschiedlichen Temperaturzonen ist er ein echtes Multitalent und setzt der Befüllung fast keine Grenzen. Snacks, Kaltgetränke oder Frischwaren – Monte Carlo glänzt durch seine Vielseitigkeit. Doch kann er seine Kunden besser bedienen als Frau Fingerle? Holt er seine Inhalte schneller aus dem Regal? Und ist er auch mit dem Wechselgeld flotter?

Um das heraus zu bekommen, lässt Pro7 die beiden einfach gegeneinander antreten. Der Dreh beginnt um 9.00 Uhr mit Aufnahmen von Frau Fingerle, die ihren Kiosk öffnet und die Zeitungsstände, Tische und Mülleimer davor platziert. Während sie noch letzte Hand an die Präsentation ihres Kiosks legt, kommen zwei Techniker von Selecta und befüllen zunächst den Automaten. Es folgen verschiedene Szenen, in denen die Kioskbesitzerin ihren maschinellen Konkurrenten kritisch und aufmerksam anschaut. Gegen 12.00 Uhr wird dann auch ihr Kiosk mit denselben Produkten ausgestattet wie der Automat, um später möglichst identische Verkaufssituationen darstellen zu können. Eine Stunde später treffen die zehn Darsteller für die Kunden ein: Aufgeteilt



in zwei Gruppen, werden sie mit denselben Bestellungen in derselben Reihenfolge und auch mit identischem Wechselgeld am Kiosk beziehungsweise vom Automaten bedient.

Als alle Abläufe mehrmals durchgesprochen sind, geht es los: Während es zu Beginn noch recht ausgewogen erscheint, liegt Frau Fingerle kurz vor Schluss knapp vorne, so dass sie den Kampf „Mensch gegen Maschine“ am Ende für sich entscheiden kann. Das begleitende Selecta-Team gratuliert herzlich und freut sich mit den Testkunden über den schnellen und persönlichen Service am Kiosk! Aber unser „Monte Carlo“ schlug sich dennoch gut. Sicher ohne das freundliche Lächeln von Frau Fingerle, aber wenn der Kiosk um 18.00 Uhr bereits seine Türen schließt, freut sich ein knurrender Magen garantiert über einen Snack aus dem Automaten.

## Oase des Kaffeegenusses – immer und überall

Sie heißen „Stresa“, „Amalfi“ oder „Messina“ – und haben eines gemeinsam: Ob für 5 oder 50 Mitarbeiter verwandeln sie selbst die kleinste Nische Ihres Büros in eine Oase des Kaffeegenusses. Eingebettet in attraktive Verschallungslösungen, werden sie Ihren geschmacklichen und optischen Ansprüchen auf höchstem Niveau gerecht.

# Herausragender Kaffeegenuss.

## Exklusive Lösungen mit den Table-Top-Kaffeemaschinen von Selecta. Auch für kleine und mittlere Unternehmen.

**Eine Pause ist viel mehr wert, wenn sie die Möglichkeit eines köstlichen Kaffees bietet.** Das Meeting am Nachmittag ist deutlich effizienter, wenn es von einem würzigen Espresso begleitet wird. Dann gibt es noch die Momente, die so richtig Lust auf eine heiße Schokolade machen oder den Wunsch nach einem frisch zubereiteten Latte Macchiato wecken.

**Passendes Modell.** Ob Sie nun nach einer Kaffee-Lösung für ein Büro oder eine ganze Firma suchen – Selecta bietet Ihnen auf jeden Fall die richtige Kaffeemaschine mit dem richtigen Service-Paket dazu: So sorgt zum Beispiel das kleine Tischgerät „Messina“ für den optimalen Kaffeegenuss bei geringer Nachfrage, während die top Gastronomie-Tischmodelle „Stresa“ und „Stresa Cup&Cool“ auch bei großem Andrang für eine rasche und qualitativ hochwertige Kaffeeverpflegung sorgen. Auch die vollautomatische „Amalfi“ verwöhnt Sie mit frisch gemahlener und gebrühter Bohne oder Instantkaffees.

**Höchste Qualität.** Wer mit Lebensmitteln umgeht, darf keine Kompromisse machen. Das fängt mit Material an und hört bei Hygiene und Befüllung noch lange nicht auf. Regelmäßig überprüfen wir darum die Qualitätsentwicklung bei unseren Kunden. Diese Audits lassen wir durch unsere Quality-Manager durchführen. Sie beziehen sich dabei vor allem auf Hygiene, Kaffeequalität und Funk-

tion der Maschine: Beim Kaffee kontrollieren wir den Genuss, die Optik und die Geräteeinstellungen. Für Ihren exquisiten Kaffeegenuss ist übrigens ein ganzes Team von Experten im Einsatz – speziell ausgebildete Techniker, Kaffee-Spezialisten und ein Selecta-interner Kaffeologe. Dazu veranstalten wir Degustationen und lassen die Ergebnisse unserer Konsumentenbefragungen direkt in unsere Entscheidungen einfließen. Außerdem überprüfen wir die Funktionalität unserer Automaten: Sind sie betriebsbereit? Klappt die Beleuchtung? Stimmen Geldrückgabe und angegebener Preis überein? Sind Servicehotline und Objekt Nummer korrekt vorhanden? Unter diesen Aspekten legen wir Wert auf die Sauberkeit in den Automaten und ihrem direkten Umfeld.

Um allen qualitativen Anforderungen an eine professionelle Kaffeemaschine gerecht zu werden, haben wir uns an den Vorgaben der Gastronomie orientiert. Dieser Standard verfügt neben einem extrabreiten Angebot von zwei Kaffeemarken über viel Flexibilität: Das selbsterklärende Touchscreen-Display hält wertvolle Informationen für Sie bereit und macht es Ihnen leicht, die Stärke Ihres Kaffees individuell zu bestimmen. Zusätzliche Behälter, zum Beispiel für Vanille- oder Kakaopulver, sind ebenso verfügbar, während spezielle Reinigungsprogramme für eine pflegeleichte Betreuung sorgen.





**Größter Benutzerkomfort.** Unsere platzsparenden Tischgeräte bieten alle gängigen Zahlungssysteme: Sie entscheiden selbst, ob mit oder ohne Bargeld bezahlt werden soll, ob Sie einen Preisunterschied zwischen Bargeld oder bargeldlos wünschen, und ob Sie Ihre Automaten dafür über das hausinterne Netzwerk miteinander verknüpfen möchten.

**Beste Ausstattung.** Darüber hinaus macht es Ihnen eine Vielzahl an Zubehör leicht, alle Tischgeräte exakt Ihren Anforderungen anzupassen. Zum Beispiel mit

einem Becherspender oder Tassenwärmer, einer Sockelbar oder einem Sideboard, form-schönen und praktischen Unterschränken sowie weiteren Designelementen, die unsere Automatenverschalung „Modula“ zu bieten hat.

Soviel Aufwand von Kaffeebohne bis Glühbirne sieht man einer frisch zubereiteten Tasse Kaffee vielleicht nicht sofort an, aber Sie schmecken und genießen ihn – und kommen darum bestimmt gerne zu dieser Selecta Erfrischungsinsel zurück!

# Genuss und Frische auf Knopfdruck.

## Manchmal auch eine Frage der Sicherheit.

**Die INEOS Styrenics in Marl ist einer der großen Hersteller von Styrol sowie den Kunststoffen Polystyrol und Expandierbarem Polystyrol. Diese dienen u.A. zur Herstellung von Dämmstoffen sowie von Verpackungen im Bereich der Haushaltsgeräte und Unterhaltungselektronik. Die Produktionsanlagen befinden sich im Chemiepark Marl und werden von 215 Mitarbeitern betrieben, die sich täglich über den exzellenten Kaffee- und Wasserservice aus dem Hause Selecta freuen. Darüber haben wir mit Frau Ute Uckelmann-Käß gesprochen, die dort in der Standortadministration tätig ist.**

**moments: Wie wichtig ist für Sie die Kaffeequalität und was bedeutet Ihnen und Ihren Kollegen eine gute Tasse Kaffee am Arbeitsplatz?** Ute Uckelmann-Käß: In jeder Betriebsanlage und im Verwaltungsbereich stehen Selecta-Kaffeeautomaten, an denen sich alle rund um die Uhr kostenlos bedienen können. Die Frische und Vielfalt genießen wir sowohl tagsüber als auch während der Nachtschicht.

**Warum haben Sie sich für den Service von Selecta entschieden?** 2001 hat sich die Geschäftsführung für einen zentralen Automaten mit einem kostenlosen Kaffeeangebot für alle Mitarbeiter entschieden. Einer der Hauptgründe war die Sicherheit, weil immer wieder einzelne Kaffeemaschinen in den Büros zum Wochenende nicht ausgeschaltet wurden oder altersschwach waren. Die Entscheidung für Selecta fiel dann wegen des überzeugenden Preis-Leistungsverhältnisses und auch, weil uns eine Nachbarfirma von ihren guten Erfahrungen berichtet hat.

**Haben Sie noch weitere Selecta-Geräte im Einsatz?** Ja – Wasserspender, denn bei hohen Außentemperaturen ist die Arbeit in den Anlagen äußerst schweißtreibend. Wasserkästen und angebrochene Flaschen haben sich als zu umständlich erwiesen. Jetzt ist es viel praktischer und hygienischer, auf Knopfdruck frisches Wasser zu bekommen.

**Welches ist Ihr persönliches Lieblingsgetränk?** Da gibt es nur eine Antwort: Latte Macchiato.



[Trends]

## Maßgeschneiderte Verpflegungslösungen in verschiedenen Geschäften

Selecta ist mobiler Genuss auf höchstem Niveau: Im Büro versüßen Ihnen unsere Snacks das Meeting. Und an der Tankstelle sorgt unser frisch zubereiteter Kaffee dafür, dass Sie wieder fit sind für die Weiterfahrt. Das sind nur zwei Beispiele von ganz vielen, die Sie schon kennen. Neu hingegen ist, dass Sie auch in verschiedenen Geschäften mit unserem Angebot eine erholsame Pause einlegen können. Nach einem cremigen Latte Macchiato oder einem erfrischenden Kaltgetränk fällt die Entscheidung für das richtige Sofa oder das passende Gartenhaus bestimmt viel leichter!

# Jeder Shop mit einer eigenen Identität.

Vielfältig im Inhalt. Und flexibel in der Optik.

Als externer Dienstleister integriert sich Selecta komplett in die Welt unserer Kunden. Wir greifen deren „Corporate Identity“-Vorgaben auf und wählen die entsprechenden Farben und Gestaltungselemente. Das gilt für die Verkleidung der Automaten genauso wie für die Beschriftung der Wahltasten oder die Optik der Becher. Für den Verbraucher schafft dies eine Wohlfühlatmosphäre, die ihm Klarheit und Übersichtlichkeit gibt. Für den Anbieter vor Ort bedeutet dies einen greifbaren Mehrwert, weil er sich deutlich von den Mitbewerbern abgrenzt: So können zum Beispiel Baumärkte oder Möbelhäuser ihren Kunden nicht nur Werkzeuge, Farben und neue Wohnzeugsanordnungen anbieten, sondern auch frisch zubereiteten Kaffee und knackigfrische Snacks in ansprechender Umgebung.

Der Kreativität sind dabei keine Grenzen gesetzt. In enger Abstimmung mit unseren Kunden und deren Agenturen decken unsere Profis für Visualisierungen das gesamte Spektrum ab und lassen sich gezielt von externen Fachleuten für Ladenbau unterstützen – von maßstabgetreuen CAD- und Foto-Darstellungen bis zur passgenauen Umsetzung der kreativen Entwürfe.

So bleiben keine Wünsche offen und die Montage kommt ohne unliebsame Überraschungen aus.

Damit von Becher bis Dekoration alles reibungslos klappt, besichtigen und beobachten wir den Ort und formulieren die Bedürfnisse. Aus den daraus folgenden Ansätzen entstehen Skizzen, die wir mit unseren Kunden diskutieren und verfeinern. Professionelle Fotomontagen vom Standort runden – nebst einem exakten Ausmaß – diese Eindrücke ab. Es entstehen Grundrisse und Briefings für die verschiedenen Projektteilnehmer, während auch am Sortiment und Kommunikationskonzept bis ins letzte Detail gefeilt wird, Selecta-Genussgarantie inklusive. Und wenn dann alles passt und gefällt? Dann ist der Ladenbauer dran, die Vorgaben exakt umzusetzen, damit am Ende alles genauso stimmt und sitzt, wie unser Kunde sich das vorgestellt hat. Und dann kann er kommen – der erste Konsument, der vor der Weiterfahrt einen kurzen Stopp in der einladend gestalteten Raststätte einlegt, oder der sich nach einem anstrengenden Einkauf im Shoppingcenter darauf freut, in seinen Lieblingsschokoriegel zu beißen.

---

**Eine Wohlfühl-  
atmosphäre,  
die Klarheit und  
Übersichtlichkeit  
gibt.**

---



Flughäfen, Einkaufszentren, Bahnhöfe oder Messehallen – es gibt viele Orte, an denen ein kleiner Pausensnack oder ein frisch zubereiteter Kaffee willkommen ist. Denn wer unterwegs ist, auf Reisen oder zur Arbeit, genießt gerne mal eine kleine Erfrischung. Je nach persönlichem Geschmack können das zum Beispiel herzhafte belegte Sandwichs, wunderbare Keksriegel, knusprige Chips oder erfrischende Kaltgetränke sein.



Damit soviel Genuss nicht nur auf der Zunge stattfindet, gestalten wir unsere Automaten optisch ansprechend und passen sie der jeweiligen Umgebung an. Was das heißt? Dass die Erfrischungsoasen so aussehen können, als wären sie von unseren Kunden aufgestellt worden. Zum Beispiel von Möbelhäusern, Tankstellenketten, Messeveranstaltern oder Flughafenbetreibern. Unsere Geräte und deren Ambiente gestalten wir von Becherspender bis Unterschrank auf Wunsch in den Farben und Formen unserer Kunden. Dabei kommen sowohl die entsprechende Typografie zum Einsatz als auch typische Gestaltungselemente oder Schriftzüge. Damit unsere Ideen später fachmännisch und ansprechend umgesetzt werden können, ermitteln wir vorab den jeweiligen Bedarf und erstellen maßstabsgerechte CAD-Zeichnungen im Layout unseres Kunden – denn schließlich soll ja alles bestens zusammenpassen. Voll und ganz im eigenen Look, ergänzt mit dem passenden Zahlungssystem, kann sich jeder unserer Kunden höchst geschmackvoll für seine Kunden präsentieren!

[Trends]

## Selecta für UNICEF



Bei uns in Mitteleuropa ist Wasser eines der am besten kontrollierten Lebensmittel. Ohne Bedenken können wir den Wasserhahn aufdrehen und unseren Durst löschen. So komfortabel ist es nicht überall auf der Welt. Zum Beispiel in Gambia: Hier haben nur 65% der Bevölkerung Zugang zu sauberem Trinkwasser.

# Selecta unterstützt das UNICEF-Projekt WASH in Gambia.

## Wasser zum Leben.

Mit dem Projekt WASH (Wasser, Sanitäre Anlagen, Hygiene) verfolgt UNICEF das Ziel, einem der ärmsten Länder dieser Welt eine verlässliche Wasserversorgung zu ermöglichen – um die enorme Todesfallrate bei Kindern zu senken und den hohen Krankheitsstand der gesamten Bevölkerung zu bekämpfen. Mit den Geldern von WASH werden darum Handpumpen gebaut und neue Wasserquellen in der oberen Flussregion von Gambia erschlossen. Außerdem werden Sandkohle-Filter in Schulen und Gesundheitszentren installiert. Der Aufbau sogenannter Wasserkomitees und Wasserclubs in den lokalen Schulen begleitet diese Entwicklung, um wichtige Tipps rund um Gesundheit und Hygiene direkt an die Bevölkerung weiterzugeben.

Seit 2009 ist dieses Wasserprogramm Teil des Selecta-Engagements für eine nachhaltige Entwicklung: Indem wir bei jeder Neuinstallation eines „Seattle“-Wasserdispensers einen Betrag für WASH an UNICEF spenden, bringen wir greifbaren Nutzen in den Westen von Afrika: An 50 Orten erhalten Schulen, Gesundheitszentren, Markt- und Versammlungsplätze Zugang zu sauberem Trinkwasser und sanitären Anlagen. Für rund 25.000 Menschen bedeutet das einen Gewinn von Gesundheit und Lebensqualität.

Nachdem Sie nun über Gambia und das WASH-Programm Bescheid wissen, verraten wir Ihnen gerne auch noch etwas über unseren Wasserdispenser „Seattle“: Wie schon gesagt, ist Trinkwasser zwar grundsätzlich eines unserer bestkontrollierten Lebensmittel. Aber sobald es Ihr hauseigenes Wassernetz erreicht, können Keime und Sedimente aus alten oder selten benutzten Leitungen diesen Standard gefährden. Genau hier setzt das Konzept von „Seattle“ an: Fest an Ihre Wasserversorgung angeschlossen, versorgt Sie unser Wasserdispenser nicht nur mit der wertvollen Flüssigkeit, sondern stellt gleichzeitig auch deren Qualität sicher. Ein spezielles zweiphasiges Brita-Filtersystem fängt mögliche Verunreinigungen sicher und zuverlässig auf. Anschließend fließt das Wasser durch einen Auslauf, der mit einer bakterienverhindernden Beschichtung versehen ist, direkt in Ihr Glas. So können Sie Ihr Wasser in der Sommerzeit mit oder ohne Kohlensäure ganz frisch genießen!

[Blickpunkt]

*miofino* -Kaffee.

Unsere Leidenschaft – Ihr Genuss

Kaffeegenuss jeden Tag – das ist eines unserer Markenzeichen, das wir darum auch kontinuierlich pflegen und optimieren. Im Sinne eines attraktiven Angebots, das die verschiedenen Geschmäcker der einzelnen Regionen berücksichtigt, haben wir uns schon vor längerem auf die Suche nach der perfekten Kaffee-Mischung gemacht. Das Ergebnis ist die Marke „miofino“, die mit ihren verschiedenen regionalen Variationen inzwischen auch in ganz Deutschland für Begeisterung sorgt.

# In 10.000 Automaten in Deutschland, Österreich und der Schweiz erhältlich.

## „miofino“ weiter auf Erfolgskurs.

**Der „miofino delicato“, der am häufigsten ausgewählt wird, ist eine Komposition bester Hochland-Arabicas aus Südamerika.**

Wenn an unseren Automaten ein „miofino“-Kaffee ausgewählt wird, genießen unsere Konsumenten das Ergebnis einer langen und hochwertigen Entwicklung: Angefangen mit Degustationen in verschiedenen Regionen, sind daraus unterschiedliche Aromaprofile entstanden. Auf dieser Basis haben anschließend Kaffeeröster passende Mischungen komponiert. Unser hauseigener Kaffeeologe und andere Kaffeespezialisten haben diese dann weiter verfeinert und variiert – und am Ende die Kaffeemarke „miofino“ aus der Taufe gehoben! Der „miofino delicato“, der am häufigsten ausgewählt wird, ist eine Komposition bester Hochland-Arabicas aus

Südamerika. Daneben gibt es in Deutschland noch die Variation „miofino etico“, die übrigens das „FAIRTRADE“ Label trägt, und „miofino magnifico“, beide sind Espresso-Varianten. Der „miofino virtuoso“ ist seinerseits für einen klassischen Kaffee oder Cappuccino bestens geeignet. „miofino“ wird inzwischen in ganz Europa bei fast jeder zweiten Tasse am Selecta Automaten ausgewählt – ein klarer Beweis dafür, dass wir mit dieser Kreation den Geschmack der Konsumenten voll und ganz getroffen haben!

Etwa seit Jahresbeginn 2009 sind die „miofino“-Varianten an immer mehr Selecta-Heißgetränkeautomaten erhältlich, so dass wir kürzlich das Jubiläum des 10.000sten „miofino“-Automaten feiern konnten. In Deutschland fand dieses Ereignis bei einem Kunden in Mainz statt, wo die Konsumenten an diesem Tag von einem Gratisbezug profitieren konnten. Dabei wurde „miofino“-Kaffee ausnahmsweise nicht nur in flüssiger Form genossen: Denn zu diesem Anlass gab es einen speziellen „miofino“-Kaffee Kuchen, der auf großen Zuspruch stieß!

Weitere interessante Informationen zu „miofino“ finden Sie unter [www.miofino.com](http://www.miofino.com), inklusive neuer Details zum Thema Nachhaltigkeit bei Selecta.



[Blickpunkt]

## Unser Service in den Berliner Justizvollzugsanstalten

Ob Bahnhof, Flughafen oder U-Bahn, Werkhalle, Büro oder Tankstelle: Selecta treffen Sie an vielen Orten und immer mit einem Sortiment, das genau auf die unterschiedlichen Anforderungen und Erwartungen abgestimmt ist. Vor kurzem kam ein neuer und höchst ungewöhnlicher Standort dazu: Seit Anfang dieses Jahres ist Selecta auch in verschiedenen Einrichtungen der Justizvollzugsanstalten (JVA) Berlins anzutreffen.

# Selecta-Service hinter Gittern. Justizvollzugsanstalten (JVA) Berlin.

„Das ist eine tolle Zwischenbilanz für eine so junge Zusammenarbeit.“

Für unsere Konsumenten gibt es viele Anlässe und Orte, sich über unser Angebot zu freuen: Wer unterwegs ist, genießt gerne ein erfrischendes Kaltgetränk. Wer Nachtschicht hat, plant die appetitlichen Sandwichs fest in seine Pausenverpflegung ein. Wer einen Angehörigen im Krankenhaus besucht, freut sich über einen frisch zubereiteten Kaffee. Und wer im Gefängnis sitzt und dort Besuch bekommt? Auch der nimmt gerne ein vielfältiges Angebot wahr, das ihm Abwechslung bringt und mit dem er seine Gäste bewirten kann.

„85 Automaten in sechs Wochen an 18 Standorten. Und das auch noch unter verschärften Sicherheitsbedingungen.“ Ronny Grätz, Mitarbeiter in der Serviceeinheit Finanzen der JVA Berlin, blickt höchst zufrieden auf den Start mit Selecta zurück: „Das ist eine tolle Zwischenbilanz für eine so junge Zusammenarbeit.“ Seit Jahresbeginn gehören verschiedene Einrichtungen der JVA Berlin zu unseren Kunden und haben unser Organisationstalent von Anfang an kräftig auf die Probe gestellt. Heute können wir sagen „Probe bestanden“ – denn in kürzester Zeit haben wir es geschafft, von Standortanalyse bis Servicekonzept ein Angebot zu realisieren, das bei allen Beteiligten keine Wünsche offen lässt. Die besonderen Rahmenbedingungen standen dabei immer im Vordergrund: Bei jedem Betreten oder Verlassen der Haftanstalten sind strenge Sicherheitsvorschriften zu beachten. Neben besonderen Abstellorten für die Selecta-Fahrzeuge sind auch die Mitarbeiter genau definiert: Wer und wann für welche Aufgaben rund um Befüllung und technischen Service zuständig ist, muss vorher exakt feststehen, was selbstverständlich auch für den Vertretungsplan gilt.

„Wir fanden es vom ersten Moment an beeindruckend, mit welcher Perfektion, Umsicht und Freundlichkeit Selecta sich diesem Thema angenommen hat“, berichtet Ronny Grätz über die neue Geschäftsverbindung. „Neben vielen weiteren Pluspunkten hat uns die Vielfalt des Angebots überzeugt. Denn für die Inhaftierten sind die Automaten





die einzige Möglichkeit, Getränke und Snacks für ihre Besucher oder sich selbst zu kaufen.“ Aus diesem Grund haben wir uns auch bei der Warenauswahl voll und ganz auf unseren Kunden eingestellt und sogar neue Produkte ins Sortiment aufgenommen. Ein besonderer Wunsch war das Angebot von ganzen Kuchen, den wir mit unserem Automaten „Cantinella“ realisieren konnten.

Eingebettet in das Domino-Konzept von Selecta, betreiben wir die Servicestationen komplett von Angebot bis Zahlungssystem: Individuell an die Bedürfnisse angepasst, können unsere Kunden das Angebot an genussvollen Heißgetränken, leckeren Snacks, frischen Produkten oder gekühlten Getränken ganz nach Wunsch miteinander kombinieren. Darüber hinaus haben wir alle Maßnahmen rund um Hygiene, Technik und Wartung im Griff. Außerdem bieten wir verschiedene Zahlungsarten an und wissen auch, wie man aus einer Automatenecke eine optisch ansprechende Pausenzone macht. Im Fall der JVA-Standorte kommt unser Genusskonzept „Domino“ als Rundum-Sorglos-100%-Lösung zum Einsatz, wobei aber auch Teilservice möglich wäre. Das Rundum-Sorglos-Konzept beglückt aber auch die Angestellten der Justizvollzugsanstalten, denn auch sie freuen sich täglich über dieses Mehr an Genuss und die verschiedenen Kaffeevariationen.

[Haben Sie gewusst?]

## Erfahrung, Know-how und Servicequalität

Haben Sie gewusst, dass in Europa alle sieben Minuten ein Selecta-Verkaufspunkt eröffnet wird? Unsere Kunden und Konsumenten haben dabei ganz unterschiedliche Gründe für ihre Zusammenarbeit mit uns: Die einen schätzen zum Beispiel unsere langjährige Erfahrung und unser Know-how. Und den anderen ist vor allem unsere hohe Servicequalität wichtig.

# Marktführerschaft auf breitem Fundament.

Mit Selecta spüren Sie den Unterschied.

---

**Haben Sie gewusst, dass Sie bei jedem Schluck Kaffee und jedem Stück Schokolade von unserem Know-how profitieren? Denn wir meinen, dass man Qualität und Leistung sehr wohl schmecken kann!**

---

Selecta steht für den feinen Unterschied in der Versorgung rund um die Uhr, derzeit mit über 5.600 Mitarbeitern und rund 150.000 Automaten in 24 Ländern. Unseren einzigartigen Service erleben täglich etwa sechs Millionen Konsumenten, die wir abwechslungsreich und ausgewogen mit frischen und hochwertigen Produkten bedienen. Mit köstlichem Kaffee aus unseren exklusiven Kaffeemarken und knusprigen Brötchen, erfrischenden Kaltgetränken, knackigen Liebessnacks und vielem mehr. Unsere Erfahrung und Kompetenz sind dabei überall präsent. Zum Beispiel in Form von innovativen Produkten oder ganzen Versorgungskonzepten, die auch für individuelle Wünsche das Richtige beinhalten – schließlich bietet Selecta keine Automaten und Produkte von der Stange, sondern passende Antworten auf besondere Wünsche und Anforderungen. Dazu gehören auch regelmäßige Audits und Schulungen unserer Mitarbeiter sowie Geräte, die punkto Energieeffizienz und Wasserqualität ganz vorne liegen. Was das für Sie als Konsument bedeutet? Dass Sie bei jedem Schluck Kaffee und jedem Stück Schokolade von unserem Know-how profitieren – denn wir meinen, dass man Qualität und Leistung sehr wohl schmecken kann!

Für unsere Kunden ist vor allem die Stärke der Marke Selecta attraktiv, die uns zu einem rundum verlässlichen Partner macht: Wir sind schon lange im Geschäft und kennen den Markt. Ob Befüllung oder Wartung, wir bieten schnelle Reaktionszeiten und kümmern uns um Ihre Automaten: Wir wissen, wie man aus einer Automatencke eine attraktive Pausenzone macht und entwickeln Verpflegungskonzepte, die Ihre Erwartungen erfüllen und manchmal auch übertreffen. Als unser Kunde profitieren Sie darüber hinaus von unserem soliden finanziellen Hintergrund und können sicher sein, dass wir Ihre weitere geschäftliche Entwicklung problemlos begleiten und unterstützen können. Sie hätten gerne kurzfristig ein umfassendes Verpflegungskonzept für die neue Werkhalle und möchten auch die Nachtschicht bestens versorgt wissen? Oder Sie brauchen einen verlässlichen Service von Mittagspause bis Meeting, der keine Wünsche offen lässt? Ein transparenter Umgang mit sozialer Verantwortung ist Ihnen dabei ebenfalls wichtig? Wir sind für Sie da – lassen Sie uns einfach darüber sprechen! Dank unserer Größe haben wir außerdem Einfluss auf die Konzeption von Automaten, Kaffeemaschinen und Zahlungssystemen und können Sie darum immer wieder mit neuen und pfiffigen Dienstleistungen überraschen.



„Etwas Süßes für zwischendurch ist genau das Richtige, um die Batterien wieder aufzuladen. Bei der großen Auswahl im Selecta-Automaten kann ich jeden Tag einen anderen Snack genießen.“



„Ohne Kaffee kann ich gar nicht so richtig in den Tag starten. Der aromatisch kräftige Geschmack von Massimo Cerutti ist da genau das Richtige!“



„Super, dass ich im Selecta Automaten mein Lieblingsgetränk Mountain Dew finde. Das gibt es nicht überall! Mit dem zusätzlichen Koffeinschub bleibe ich den ganzen Tag fit und leistungsfähig.“



„Nachhaltig zertifizierte Lebensmittel zu kaufen gehört für mich zum Alltag. Schön, dass ich auch bei der Arbeit meinen Espresso mit gutem Gewissen trinken kann.“



„Der Latte Macchiato aus der Stresa schmeckt genauso gut wie in meinem Lieblingscafé, da gönne ich mir gleich mehrmals am Tag ein Glas voll Genuss.“

[Unterwegs]

## Ein Blick hinter die Kulissen

Unterwegs mit Christine Seibel, Key Account Manager im Sales-Team von Selecta Deutschland. Zusammen mit ihren Kolleginnen und Kollegen sorgt sie dafür, dass Selecta jeden Tag weiter wächst und immer mehr Menschen von unserer Leistung und unseren Konzepten überzeugt sind. Schauen Sie ihr hier einfach mal über die Schulter und begleiten Sie sie einen Tag!

# Nah am Kunden und immer bestens informiert.

Unterwegs mit Christine Seibel.

**8:00 Uhr** Ich treffe im Büro ein, checke als erstes meine E-Mails und kümmere mich dann um die offenen Projekte, verschiedenen Ausschreibungen und meine Tagesplanung. Außerdem gibt es noch eine letzte Abstimmung mit dem Techniker für die Teststellung bei einem Kunden, die dort heute startet. **9:00 Uhr** Eine Stunde später findet eine Besprechung mit unserem Customer Service Manager, der Leiterin des Vertriebsinnendienstes und dem Kollegen aus dem Controlling statt: Es geht um die anstehende Teilnahme an einer Ausschreibung und erste Ideen für die Kundenpräsentation. **11:00 Uhr** Ich tausche mich – übrigens mehrmals täglich – mit meinen Kollegen vom Vertrieb über mögliche Neukunden aus. Dieser Kontakt ist mir sehr wichtig, weil meine Kollegen durch ihre täglichen Kontakte mit potentiellen Kunden wertvolle Informationen zum Markt und zu möglichen Neugeschäften sammeln. Anschließend nutze ich die Zeit bis zum nächsten Termin für die Recherche neuer Kundenkontakte im Internet und vereinbare Termine. **13:00 Uhr** Mit einem frischen Sandwich aus dem Selecta-Automaten mache ich mich auf den Weg zur Automaten-Teststellung bei einem potentiellen Neukunden. Unser Gerät „Milano Grande“ hat

tolle Heißgetränkesspezialitäten und kühle Shakes zum Mitnehmen zu bieten – er soll dort drei Monate zur Probe stehen und wird bestimmt überzeugen! Der zuständige Selecta-Techniker und der Merchandiser sind schon vor Ort. Wir nehmen das Gerät in Betrieb, alles läuft reibungslos – und da kommen auch schon die ersten neugierigen Konsumenten, die sich auf eine Kostprobe freuen!

**16:00 Uhr** Im nahegelegenen Service-Team-Büro rufe ich nochmals meine E-Mails ab und überarbeite ein letztes Mal die Präsentation für den Kundentermin am nächsten Tag. Bei einem leckeren Massimo Cerutti-Kaffee tausche ich mich mit dem technischen Leiter über die laufenden Projekte aus. **17:00 Uhr** Morgen früh habe ich

ein Bietergespräch bei einem potentiellen Neukunden und mache mich darum schon heute auf die Reise dorthin. Während der Fahrt gehe ich in Gedanken die Präsentation für morgen nochmals durch. Alles muss sitzen, denn ich will einen optimalen Eindruck machen – schließlich geht es um fast 800 Automaten an 87 Standorten in Deutschland! **19:00 Uhr** Die Fahrt hat bestens geklappt, so dass ich bereits jetzt im Hotel bin. Ich freue mich schon auf das Abendessen, werde aber vorher noch ein halbes Stündchen schwimmen gehen – das macht mich frisch und fit für morgen!



[News]

## Ein erfrischend natürliches Trinkerlebnis, ein lockerer Kuchensnack und ein Schokoriegel in neuem Gewand

Für mehr Abwechslung unterwegs und immer wieder mal etwas Neues in Ihrer Pause, stellen wir Ihnen hier gerne die Neuzugänge in unseren Automaten vor: Von eisig und erfrischend bis knackig und schokoladig ist bestimmt etwas für Ihren Geschmack dabei!

# Neue Produkte. Neuer Genuss.



Der Sommer kann kommen – denn der **Ice Tea** in den Geschmacksrichtungen **Zitrone** und **Pfirsich von Rauch** ist da! Der eisige Durstlöcher in der 0,5 l PET-Flasche bietet echten Geschmack und ist damit eine natürliche Alternative zu herkömmlichen Softdrinks und Limonaden. Mit 30% weniger Zucker und naturbelassen mit vielen wertvollen Antioxidantien erfrischt er Körper und Geist. Wie soviel Genuss möglich ist? Schwarztee und Hagebutten aus frischer Ernte werden nach traditioneller Art aufgebriht, so dass sich ihre aromatischen Substanzen voll entfalten können. Hinzu kommt ein hoher Fruchtsaftanteil, der für anhaltende Frische sorgt.

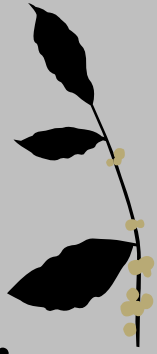
Wenn der Nachmittag mal wieder zu lang wird oder der nächste Zug nicht kommen will – dann ist der **Stracciatellakuchen von Boom** in der 75 g-Packung der ideale Pausenfüller. Mit seinem locker-leichten Auftreten passt er in jede Lücke und verträgt sich bestens mit einem cremigen Kaffee oder einer erfrischenden Limonade. Eingebettet in einen locker-saftigen Rührteig warten die vollmundigen Schokoladenstückchen darauf, entdeckt zu werden – vielleicht von Ihnen?



Zeit zum schwach werden, denn für den großen Appetit auf weiße Schokolade hält KitKat etwas ganz Besonderes bereit – den **KitKat Chunky White** in der 48 g-Packung! Nachdem sein schokolabrauner Bruder schon auf eine gewaltige Erfolgsgeschichte zurückblicken kann, tritt KitKat Chunky

White an, ihm nachzueifern: Mit einer knackfrischen KitKat-Waffel, umhüllt von weißer Schokolade. So sieht er aus – der Traum in Weiß für Schokofans!





# Massimo Cerutti

il Caffè per momenti esclusivi



Massimo Cerutti – Espresso – eine dichte Struktur und ein volles, süßes, samtiges, harmonisches und säurearmes Aroma.

Premium Kaffee - Exklusiv bei

