

Van Tienen Drankautomaten:

'Iedere klant telt'

TEKFOTOGRAFIE MARC VAN ZUYLEN

Van scholen tot zorginstellingen en mkb'ers tot grote bedrijven: velen hebben de koffie van Van Tienen al eens geproefd. Niet alleen in het plaatsje Zeeland, waar de 'roots' van het Brabantse familiebedrijf liggen, inmiddels bestrijkt het marktgebied van Van Tienen ruim zestig kilometer rondom de vestiging. Daarnaast weten steeds meer landelijke organisaties ook de diensten en de diverse koffieconcepten te waarderen. Dagelijks wordt koffie geleverd aan een grote groep vaste klanten en daar komen dagelijks nieuwe contacten bij. Toch is de visie van het eerste uur altijd overeind gebleven. "Wie klant is bij Van Tienen, kan áltijd op ons rekenen, ook 's avonds en in het weekend."

Aan het woord is Maarten van Tienen, directeur van het familiebedrijf. Voor hem zijn twee zaken écht belangrijk in de bedrijfsvoering: kwaliteit en een uitstekende service. "Bedrijven mogen niet zonder koffie komen te zitten", vindt de ondernemer dan ook.

Daarom zorgt Van Tienen binnen 24 uur (in noodgevallen uiterlijk vier uur) dat de koffie weer uit de machine vloeit – ongeacht het tijdstip van de melding. "Dat is de kracht van ons bedrijf", benadrukt de ondernemer. "We verkopen geen koffie, maar een complete voorziening."

Drie-in-een-concept

Sinds 1973 houdt Van Tienen zich bezig met de verkoop van koffie en koffiegereleerde producten. Onder deze laatste noemer vallen niet alleen de ingrediënten, maar ook bijvoorbeeld porselein, schoonmaakartikelen, hygiëneproducten, snoep en frisdrank. Daarnaast levert het bedrijf drank-, snoep- en verkoopautomaten. Zo kunnen bijvoorbeeld bedrijfsrestaurants en sportkantines ook bij het Zeelandse bedrijf terecht. "Wij leveren een drie-in-één-concept", vervolgt Van Tienen. "We verzorgen namelijk niet alleen de koffie, maar ook de apparatuur en de bijbehorende technische service. Dat resulteert in gemak en efficiency voor onze klanten. Want hebben ze vragen op het gebied van koffie? Dan weten ze dat ze maar één nummer hoeven te bellen."

Arbeidsvitamine

Het belang van een goede koffievoorziening voor bedrijven wordt vaak onderschat, vindt Van Tienen. Hij licht toe: "Voor veel mensen begint de dag met een goed kopje koffie. Dat geldt ook voor uw medewerkers. Koffie fungeert als arbeids-





vitamine, het is de motor van het bedrijf. Daarnaast is koffie het visitekaartje richting klanten. Reden genoeg dus om eens goed na te denken of uw koffievoorziening wel aan uw wensen voldoet.” Van Tienen refereert aan een aantal voorbeelden uit de praktijk. “Neem een schoolkantine, daar moet koffie in hoog tempo worden ‘getapt’. Het is van belang dat de machine ruimte biedt voor meerdere leerlingen tegelijkertijd en tegemoet komt aan de snelheidswensen. Of misschien is koffie een middel om te ‘pronken’ richting zakenrelaties? Smaak is in dat geval van groter belang dan de snelheid.”

Van Tienen-mentaliteit

Wees bewust van de wensen en kies voor een passende koffievoorziening. Dat is de boodschap die Van Tienen zijn klanten mee wil meegeven. Dat is echter makkelijker gezegd dan gedaan. Op het gebied van koffieautomaten zijn er talloze mogelijkheden, nog maar niet te spreken over de smaak van de koffie of de uitstraling van de machine. De verkoopadviseurs van Van Tienen kennen de mogelijkheden, merken en de diverse koffie variaties en kunnen klanten passend advies verschaffen. “Ik vind het allerbelangrijkst dat onze klanten tevreden zijn”, besluit Van Tienen.

“Daarom gaan we voor aankoop altijd over tot een proefplaatsing. Want op papier kan alles nog zo geschikt lijken, als een machine in de praktijk niet aan de wensen voldoet, zoeken we net zolang tot de koffie wél aan de wensen voldoet. Dat is nu eenmaal de Van Tienen-mentaliteit.” ■

www.vantienen.nl