

Février 2019

## La parole à Cécile Klein

Dallmayr



**Dallmayr**

VENDING & OFFICE

*Le plaisir de l'instant café*

### 1. En quoi consistent les activités de votre entreprise ?

Dallmayr est une société allemande basée à Munich qui existe depuis le XVIIIème siècle. C'est une maison très renommée, dont l'activité initiale était la vente de produits fins; aujourd'hui, nous sommes vraiment un incontournable en Allemagne, notamment avec le café Prodomo vendu en grandes surfaces.

Nous sommes torréfacteurs et avons développé, en plus des produits fins, la vente de café dans le CHR (Café, Hôtel, Restaurant) et la grande distribution, ainsi qu'une activité de « vending », c'est-à-dire la distribution automatique, via des distributeurs automatiques de boissons chaudes, de boissons fraîches, de snacks, de confiseries, etc.

La distribution automatique chez Dallmayr a été développée dans les années 1960, en Allemagne d'abord, puis en Europe et dans d'autres pays, notamment le Golfe Arabique. Actuellement, vous pouvez retrouver nos distributeurs dans une vingtaine de pays.

En France, nous sommes organisés en régions et sommes présents surtout sur la façade Est du pays, avec une vingtaine d'agences : en Alsace, en Lorraine, en Bourgogne-Franche-Comté, en Champagne-Ardenne, dans le Rhône-Alpes notamment, et tout récemment du côté de Lille.

Dans le cadre de notre activité, nous proposons différentes offres à nos clients, comme la location de matériel ou la « gestion totale ». C'est cette dernière formule qui est la plus courante : nous gérons tout de A à Z. Le client nous fournit un espace, nous installons les machines, nous assurons l'approvisionnement, le nettoyage des distributeurs, la maintenance, l'évolution des produits dans les machines, etc. Le client ne s'occupe de rien !



**Notre camion habillé aux couleurs locales**

C'est la formule la plus confortable pour le client dans la mesure où nous avons des procédures bien spécifiques pour le remplissage et le nettoyage des machines. Par ailleurs, en ce qui concerne la maintenance technique, nous prodiguons aussi bien une maintenance préventive (gestes pour éviter les pannes) que curative (résolution des pannes et éventuels blocages). La distribution automatique est un métier complexe, ce que la plupart des gens ignorent...

Pour délivrer le meilleur café à nos consommateurs, nous devons tenir compte de trois éléments clefs : le grain de café (i.e. la matière première), la qualité de l'eau (dont la dureté varie selon les régions) et le réglage des machines (meules, dosage...). C'est tout un art de faire un bon café !

Je suis responsable marketing et communication pour la France, la Belgique et le Luxembourg. Je travaille en collaboration avec mes collègues de Munich qui développent les nouveaux produits, les campagnes de communication, etc. Nous avons notamment une large gamme de capsules de café en versions lungo et espresso, ainsi que des variétés aromatisées au chocolat ou à la vanille. Par ailleurs, nous pouvons proposer à nos clients toute une gamme de thés : en tant qu'amatrice de thés, je ne pourrais que recommander nos thés et tisanes en sachets pyramides, ils sont exceptionnels !

Je suis également très proche des équipes locales pour pouvoir les informer des nouveautés et des actions que nous mettons en place. Chez Dallmayr France, nous mettons un point d'honneur à garder une grande proximité par rapport à nos clients. Nous sommes une entreprise familiale, avec des nombreuses agences sur le territoire, ce qui nous permet de garantir réactivité, flexibilité et service de qualité à nos clients. C'est essentiel pour la gestion au quotidien.

Nous nous adaptons à l'environnement du client à ses besoins et à ses volontés.

Premier exemple : dans une usine où le temps de pause est très court et où il faut délivrer beaucoup de cafés en quelques minutes seulement, nous allons plutôt préconiser une machine avec du café lyophilisé de façon à ce que le service soit rapide et que tout le monde soit satisfait en un minimum de temps.

Autre exemple : chez des clients très sensibles aux questions d'environnement et d'écologie, nous proposons des actions avec des mugs pour éviter l'utilisation de gobelets en plastique.

Nous avançons main dans la main avec nos clients.

## **2. Quelles sont les raisons de l'investissement de votre entreprise dans un club comme les Dauphins d'Obernai ?**

De manière générale comme je le disais, nos agences sont proches des clients et soutiennent les activités locales. Nous soutenons également des équipes de foot, de basket.

Il est important pour nous de garder cette proximité et de pouvoir soutenir l'activité et les initiatives locales.

Grâce à Fabienne, qui travaille chez nous, et qui fait partie de votre association, nous avons découvert le club et cela nous a permis d'établir notre partenariat.

## **3. Comment définiriez-vous le club des Dauphins d'Obernai**

Au vu des retours que j'ai eus avec Fabienne, avec vos prédécesseurs et avec ce que j'ai vu sur votre site internet, les Dauphins d'Obernai sont un club dynamique, varié, qui s'adresse aux jeunes et moins jeunes. C'est une structure que nous sommes heureux de sponsoriser, car c'est un club sympathique, convivial et actif, avec de nombreuses manifestations et compétitions.

#### 4. En quoi l'association des deux images est positive pour votre entreprise ?

Ce qui est intéressant, c'est d'avoir un partenariat avec des associations dont les valeurs nous sont proches. Comme chez Dallmayr, le club est proche de ses pratiquants et de ses partenaires. Ce sont les valeurs de proximité, de bonne entente et de travail « main dans la main » que j'ai pu reconnaître dans votre club et que nous retrouvons dans notre entreprise familiale.

#### Coordonnées de notre agence de Geispolsheim :

Dallmayr Vending & Office  
17 rue Forlen – 67118 Geispolsheim  
strasbourg@dallmayr.fr  
Tél: 03 88 66 19 66



Photo d'équipe réalisée à l'occasion de notre concours « les meilleures photos de Noël »