

Haberland Getränkesysteme



Vor fünf Jahren wurde ein neuer Unternehmensstandort gebaut, der nicht nur strategisch günstig in Autobahnnahe liegt, sondern auch genügend Raum für Büros, Werkstatt und Lager bietet.

Emmerich (5)

Flexibel und individuell

Vor 15 Jahren machten sich Martin und Stefan Haberland mit ihrem Unternehmen Haberland Getränkesysteme als Operator im Hamburger Raum selbstständig. Da die Brüder bereits über Erfahrung in der Branche verfügten, war es für sie ein Leichtes, nach und nach ihren Kundenstamm auf heute 130 Firmen zu erweitern, in denen sie über 400 Automaten betreuen.

Während Martin Haberland (46) in der Vending-Branche eine Ausbildung als Groß- und Außenhandelskaufmann absolvierte und später bei einem großen Operator als Diplom-Betriebswirt gearbeitet hat, entschied sich Stefan Haberland (43) zunächst für eine handwerkliche Ausbildung, war danach im Verkauf eines großen Operators tätig und integrierte aufgekaufte Firmen in die Konzernstruktur. Im Laufe der gut 15 Jahre als Angestellte reifte in den Brüdern der Wunsch nach Selbstständigkeit und einem eigenen Unternehmen. So entschieden sie sich, 2002 die Hamburger Uwe Claasen Getränke-Automaten Vertriebs GmbH zu kaufen, die zu 90 Prozent im klassischen Opera-

ting tätig war, und übernahmen damit auch für zehn Jahre den Standort in Hamburg.

2012 fanden die Brüder in Tornesch ein Grundstück, das für ihre Firmenzwecke strategisch günstig am Autobahnzubringer lag, und bauten dort ein neues Firmengebäude. Ein Jahr später konnte dieses von dem mittlerweile 20-köpfigen Haberland-Team bezogen werden. „Hier haben wir nun genügend Platz für Lager, Werkstatt und Büro und können auch in Zukunft noch wachsen“, sagt Martin Haberland. Das Unternehmen ist heute breit aufgestellt: Das Sortiment umfasst Heiß- und Kaltegetränkeautomaten ebenso wie Snacklösungen und Wasserspender für Produktionsfirmen, Büros, Schulen und

Krankenhäuser. „Bei uns gibt es keine fertigen Konzepte. Wir bieten dem Kunden alles, was er möchte und setzen dies für beide Seiten möglichst gewinnbringend um“, sagt Stefan Haberland.

Bedarfsgerechte Beratung

Bei einem Erstbesuch werden Wünsche und Bedarf des Kunden ermittelt und dafür geeignete Lösungen vorgeschlagen. „Die meisten Firmen suchen für ihre Mitarbeiter eine zuverlässige (Getränke-)Versorgung, die funktioniert, mit denen die Firmen intern keine Arbeit haben und bei der sie nichts sponsern müssen“, sind die Erfahrungen von Martin Haberland, der auch bezüglich Automatenwünsche

auf seine Kunden eingeht, aber im Kaffee- und Wasserbereich in der Regel auf Servomat Steigler-Lösungen setzt. „Bei diesen Geräten weiß ich, dass sie zuverlässig arbeiten, es einen guten Hersteller- und Technikerservice gibt und kontinuierlich an der Weiterentwicklung von Automaten gearbeitet wird“, sagt der ältere Geschäftsführer, der im Snack- und Kaltgetränkereich überwiegend Sielaff-Lösungen aufstellt. Selbstverständlich kann man bei Haberland Getränkesysteme nicht nur einen Operating-Vertrag abschließen - was rund 80 Prozent der Kunden nutzen - sondern auch Automaten kaufen. „Wer seine Geräte leasen möchte, kann dies über unseren Partner, die Abcfinance, tun“,



Servicemitarbeiterin Carmen Hinz beim Beladen ihres Tourenfahrzeuges.



Servicemitarbeiter Michael Siebert beim Reinigen einer Kaffeemaschine im Office-Bereich.



Bereits seit 13 Jahren ist Techniker Sven Studts bei Haberland beschäftigt und übernimmt die Reparatur und Wartung der Automaten.



Geschäftsführer Martin Haberland legt beim Kaffee auf gute Qualität Wert und hat überwiegend Servomat-Steigler-Geräte im Einsatz.



Martin (l.) und Stefan Haberland führen die Geschicke von Haberland Getränkeysteme. Die Brüder haben sich vor 15 Jahren als Operator selbstständig gemacht. Heute haben sie einen Kundenstamm von 130 Firmen.

erklärt Martin Haberland weiter, der weiß, dass viele Firmen, die sich zunächst entschieden haben, die Automatenbetreuung und -reinigung selbst zu übernehmen, auf sein Team zurückkommen. Mehr noch, in einem Fall wurde sogar eine feste Mitarbeiterin für die Automatenbetreuung und das Bistro am Standort angefragt.

Guter Kunden-Kontakt

Nachdem die Wünsche des Kunden erfüllt, die jeweiligen Automaten aufgestellt sind und ein zuverlässiger Betrieb gewährleistet ist, übernehmen die Haberland-Servicekräfte die regelmäßige Befüllung, Reinigung und Wartung der Geräte. Dafür sind zwölf Mitarbeiter auf fünf festen Touren montags bis freitags im Einsatz. Die freundlichen und kompetenten Kundenbetreuer werden regelmäßig bezüglich neuer Gerätetechnik geschult, sodass sie kleinere Fehler am Automaten direkt beheben können. „Wir waren eines der ersten Vending-Unternehmen, das selbst ausbildete“, fügt Stefan Haberland hinzu. Er betont, dass ihm der gute Kontakt seiner langjährigen Mitarbeiter zu den Kunden wichtiger ist als eine Telemetrielösung: „Ein guter Kontakt zum Kunden, der direkt Bescheid gibt, wenn etwas nicht in Ordnung ist, veränderten Getränke- oder

Snackbedarf mitteilt oder etwas Neues ausprobieren möchte, ist Gold wert.“

Zwei Bürokräfte kümmern sich um den administrativen Teil des Vending-Unternehmens, während Malte Kormann für die Tourenpläne der Servicemitarbeiter zuständig ist und als Schnittstelle und Springer fungiert. Drei Techniker – darunter auch der von Servomat Steigler als bester Techniker Nord 2015 ausgezeichnete Manfred Hebel – beseitigen innerhalb von 24 Stunden gemeldete Fehler und Schäden am Automaten, übernehmen in der Werkstatt die Überholung und Instandsetzung von Geräten und konfigurieren neue Lösungen für ihren Ersteinsatz.

80 Kilometer Radius

Die Kunden, die in einem Radius von 80 Kilometer rund um Hamburg betreut werden, wissen den ganzheitlichen und individuellen Service durch das Team von Haberland Getränkeysteme zu schätzen. So sind beispielsweise bei Lufthansa Technik allein 100 Spaqa-Wasserspender aufgestellt. Ein anderes Unternehmen in Niedersachsen wollte eine KaffeeLösung mit Bohnen eines regionalen Rösters, in einer weiteren Firma werden nur ganze Bohnen und lactosefreie Milch gewünscht. „Auch im Bereich der Füllpro-

dukte gehen wir ganz auf die Wünsche der Kunden ein. Für das klassische Operating empfehlen wir Instantkaffee und verwenden Topping und Kakao von unserer Eigenmarke“, erklärt Stefan Haberland. In Büros werde eher der Wunsch nach ganzen Bohnen und Produkten von namhaften Anbietern wie Darboven, Tchibo oder Nestlé laut. „Auch Neues können wir gemeinsam mit dem Kunden jederzeit ausprobieren“, ergänzt Martin Haberland, der die Erfahrung gemacht hat, dass die klassischen Schokoriegel und Coca-Cola-Produkte am Automaten einfach sein müssen. „Zusammen mit einem Hamburger Coffee-Shop-Betreiber haben wir am Automaten auch schon belegte Brötchen, Wraps und Salate angeboten, doch das war mit viel Aufwand verbunden und fand dann leider doch nicht den gewünschten Absatz“, sagt Martin Haberland, der regelmäßig nach neuen Produkten Ausschau hält und zudem über Hersteller und seinen Lieferpartner Geile Informationen rund um neue und attraktive Produkte für den Automaten erhält.

Der Absatz an den Automaten läuft, doch die meisten Konsumenten wollen an den in geschlossenen Bereichen aufgestellten Haberland-Automaten mit Bargeld zahlen. „Bargeldlose Zahlungsmöglichkeiten bieten wir selbstverständlich an, doch

dies wird selten genutzt. An manchen Standorten erfolgt die Bezahlung über den Mitarbeiterausweis, an anderen arbeiten wir mit Paycult zusammen“, erläutern die Geschäftsführer, die sich stets über die neuesten technischen Entwicklungen für die Branche informieren und prüfen, was zu ihrem Unternehmen und ihren Kunden passen könnte.

Professioneller Auftritt

Wichtig ist es den Brüdern Haberland ebenfalls, dass neben der Kundenzufriedenheit, die Qualität, die Hygiene und das professionelle Auftreten stimmen. Daher sind die Mitarbeiter in Firmenarbeitskleidung und sauberen Firmenfahrzeugen, die alle drei Jahre gewechselt werden, unterwegs. Darüber hinaus gibt es immer wieder Qualitäts- und Hygienechecks. Eine externe Firma übernimmt das Hygienemanagement für Haberland, schult die Mitarbeiter und begleitet auch Touren, während die HACCP- und Tourendokumentation intern erfolgt. Auch die beiden Geschäftsführer sind regelmäßig unterwegs, um an Standorten Stichproben zu machen und mit den Kunden im Gespräch zu bleiben. Ein Aufwand, der sich für Martin und Stefan Haberland durch zufriedene Kunden und beständig neue Anfragen lohnt. me ■