



Cafina AG opte pour un nouveau positionnement:

# La formule du succès: le «paquet sans souci»!

**Cafina devient un partenaire pour des solutions de café globales!**

Depuis le mois d'avril 2022, Cafina propose non seulement des machines à café et des paquets sans souci en matière de service technique mais également du café ainsi qu'une solution de location «Pay-per-Cup». De cette façon, les clients potentiels peuvent très aisément acheter, financer ou louer ces paquets globaux très attrayants. Cafina réagit ainsi aux besoins modifiés de la restauration et de l'hôtellerie et à une évolution que la crise du coronavirus n'a pas initiée mais tout de même accélérée.

**Interview de Christoph Kuhn, Country Manager, et de Sascha Furrer, responsable des ventes Est auprès de la maison Cafina AG.**

Interview: Sabine Born | Photos: Rolf Neeser et m.à d.

**Tout d'abord, comment va la maison Cafina AG? Où en est l'entreprise? Et quels sont les défis que la crise du coronavirus et ses conséquences posent à votre entreprise?**

*Christoph Kuhn:* Comme l'ensemble de la branche, les deux dernières années auront été très difficiles mais nous sortons désormais renforcés de la crise, avec un nouvel élan. Grâce à notre maison-mère Melitta qui est active dans le monde entier dans les branches les plus diverses, nous avons bénéficié en tout temps d'un précieux soutien. Comme ce fut le cas de toutes les autres entreprises, nous avons cependant aussi dû recourir au chômage partiel.

*Sascha Furrer:* Nos clients dans les branches les plus diverses ont très clairement souffert de la pandémie. Cette situation pleine d'incertitudes a finalement généré des solutions créatives, en particulier dans la restauration. Nous avons également profité de cette période pour remettre en cause notre propre stratégie et adapter cette dernière aux circonstances actuelles.

**Dans quelle mesure cela concerne-t-il également la maison Cafina AG?**

*Christoph Kuhn:* Nos clients ont fait preuve d'inventivité. Ils ont été nombreux à adopter le service à l'emporter ou d'autres concepts. De notre côté, nous avons adapté notre activité et nos offres à ces nouveaux besoins. Nous avons contrôlé que chacune de nos prestations ait bien sa justification.

**A quelle conclusion êtes-vous arrivé?**

*Christoph Kuhn:* Nous voulons encore mieux couvrir les besoins de la branche et mettre en place de nouvelles prestations. Les besoins liés à de nouvelles solutions globales et de financement nous tiennent tout particulièrement à cœur. C'est la raison pour laquelle la maison Cafina AG est devenue, depuis le mois d'avril 2022, un prestataire de solutions globales sur le marché du café B2B afin d'être en mesure de répondre «avec une flexibilité maximale» à la demande croissante de la part de ses clients.

**Qu'est-ce que cela signifie concrètement?**

*Christoph Kuhn:* Le cœur de notre assortiment demeure le même: des machines à café de tout premier plan, adaptées aux besoins spécifiques des établissements de nos clients. Par ailleurs, il est désormais possible de profiter de notre paquet de service technique «sans souci» et de choisir le meilleur mélange de café au sein de notre assortiment de cafés. Outre l'achat classique, nous avons flexibilisé le financement

**«Depuis le mois d'avril 2022, Cafina propose des solutions globales sur le marché du café B2B afin de répondre avec un maximum de flexibilité à la demande croissante de la part des clients.»**

**Christoph Kuhn, Country Manager Suisse auprès de Cafina AG.**



Cafina et proposons également en alternative une location au prix par tasse «Pay-per-Cup». Nos solutions globales garantissent une flexibilité maximale et notre clientèle peut ainsi se concentrer sur son activité essentielle: la vente de cafés véritablement délicieux.

*Sascha Furrer:* Jusqu'ici, nous n'avons parlé que des aspects techniques de notre assortiment global. Or, un mélange de café de toute première qualité constitue un élément tout à fait déterminant pour l'obtention d'un produit final en tasse absolument parfait. Le fait que nous soyons le seul fournisseur de machines à café à usage professionnel sur le marché suisse à pouvoir proposer tous ces éléments de première main est assez unique en soi. En plus de nos machines à café existantes et de notre service technique à la clientèle, nous proposons désormais également notre propre café Melitta ainsi que quatre mélanges de café préparés par le torréfacteur pour gourmets Caffè Don George – un café suisse de toute première qualité torréfié à Untervaz (GR).

**Cafina devient-elle ainsi une concurrente pour les autres torréfacteurs ...?**

*Christoph Kuhn:* Nous nous concentrons essentiellement sur les solutions globales. En principe,

notre clientèle est totalement libre en ce qui concerne le choix du torréfacteur et nous nous contentons d'être une intéressante alternative lorsqu'il s'agit de trouver des solutions de débit de café flexibles ou si le client ne souhaite avoir qu'un seul et même interlocuteur. Nous sommes convaincus que le temps est arrivé pour franchir ce pas. Nous devons et voulons offrir davantage à nos clients – or, il peut s'agir de café, s'ils le désirent.

*Sascha Furrer:* Le client obtient ainsi également la possibilité de profiter de synergies lors de ses achats. Il est évident qu'au total, notre paquet global est plus attrayant que la solution consistant à acheter de manière séparée toutes les prestations de services et tous les produits.

**Quels sont les défis que vous allez devoir relever suite à votre entrée sur le marché du café?**

*Sascha Furrer:* En Suisse, on rencontre un très fort caractère régional dans de nombreux secteurs – dans celui du café également. C'est pourquoi nous avons choisi un torréfacteur de café qui commercialise d'ores et déjà son produit avec beaucoup de succès au niveau national et avec lequel nous avons déjà très étroitement collaboré dans le passé. Avec notre stratégie de café duale et la collaboration avec le torréfacteur Caffè Don

George, nous sommes en mesure de répondre de manière optimale aux besoins du marché.

**Combien de produits de café Cafina va-t-elle intégrer à son assortiment?**

*Christoph Kuhn:* Globalement et avec les deux marques, il s'agira d'une quinzaine de mélanges environ. L'assortiment de café comprendra également des cafés certifiés bio et fairtrade. Par ailleurs, nous distribuerons les thés Gschwendner.

**Qu'en est-il des prestations logistiques qui seront nécessaires? Cafina est-elle en mesure de les fournir sans autre?**

*Christoph Kuhn:* Oui. Nous disposons des locaux d'entreposage et du savoir-faire nécessaires. Nous organiserons la distribution depuis notre siège social à Zofingue.

**Vous venez de nous expliquer les différents éléments de votre paquet global. Qu'en est-il du financement et quel sera le rôle de «Melitta Insight» dans ce contexte?**

*Sascha Furrer:* «Melitta Insight» intervient dans le cadre du concept de location «Pay-per-Cup». En

fonction des produits vendus chaque mois et du paquet global retenu, qui peut comporter une machine à café, un abonnement de service technique et éventuellement les grains de café, le client paie un prix fixe par tasse. La solution intégrée avec télémétrie «Melitta Insight» nous livre les statistiques-produits nécessaires à cet effet.

**Vous venez de mentionner la solution «Pay-per-Cup». Pourtant, il ne s'agit que de l'un de plusieurs modèles de financement, n'est-ce pas?**

*Christoph Kuhn:* Avec la solution «Pay-per-Cup», nous parlons d'une location sans durée contractuelle fixe. Dans le cadre de notre financement Cafina, le client achète le paquet global avec un acompte de 0 % à 20 % à choix et une durée qui peut atteindre 48 mois – il est très important de comprendre que le client ne doit pas payer d'intérêt de financement. Le montant mensuel à payer par le client sera supportable, surtout si l'on tient compte, dans le cadre d'un paquet global, de toutes les prestations de services qu'il nécessiterait ensuite peu à peu. Puis il y a bien entendu également la possibilité de procéder directement



**«Avec le concept de location «Pay-per-Cup», le client paie un prix fixe par tasse vendue.»**

Sascha Furrer, responsable des ventes Est auprès de la maison Cafina AG.

à un achat. Le client choisit donc entre une location, un financement ou un achat.

### **Dans quelle mesure de tels modèles de financement ont-ils un impact sur les capacités financières de la maison Cafina AG?**

*Christoph Kuhn:* Au niveau financier, nous sommes solides et en mesure de supporter seuls de tels modèles de financement. Nous collaborons avec nos clients sur la base d'un partenariat – de professionnel à professionnel.

### **Avec ces modèles de financement, Cafina assume-t-elle également un rôle de pionnier?**

*Christoph Kuhn:* Nous sommes le seul fournisseur de machines à café à usage professionnel sur le marché suisse à proposer à la clientèle un assortiment complet d'un seul et même fournisseur: du grain de café jusqu'à la machine à café. Pour nous, les besoins de nos clients jouent un rôle central car notre tâche fondamentale est de satisfaire ces besoins. Notre maison-mère «Melitta Professional Coffee Solutions» nous soutient très activement dans le cadre de nos efforts pour développer et formuler des concepts correspondant à de nouvelles prestations de services et de nouveaux modèles de financement.

### **Comment avez-vous concrètement identifié ces besoins, quelles ont été les demandes que vos clients vous ont faites?**

*Sascha Furrer:* En 2019 déjà, nous avons fait un premier pas dans cette direction en proposant un financement par tasse par le biais du torréfacteur Caffè Don George. Nous finançons à l'époque une machine à café avec paquet de service technique sans souci et livraison de grains de café. Les expériences faites dans ce cadre nous ont poussés à franchir une nouvelle étape et à compléter notre stratégie à base de solutions globales par des possibilités de financement flexibles et une offre de location sous la forme d'une solution «Pay-per-Cup».

### **Que représente ce nouveau positionnement de Cafina pour la vente?**

*Christoph Kuhn:* C'est effectivement un aspect très important car sans nos collaborateurs, nous ne pouvons pas établir ces concepts avec succès sur le marché. Nous pouvons dire que nos collaborateurs soutiennent notre stratégie à base de solutions globales. A l'avenir, nous investirons encore davantage dans les formations et les compétences de nos collaborateurs en matière de café et de thé tout en renforçant bien entendu

la compréhension pour les différentes possibilités de financement.

*Sascha Furrer:* Tous les collaborateurs soutiennent à fond cette réorientation et se réjouissent des nouvelles possibilités qu'elle offre à nos clients.

### **Pour terminer, jetons un œil vers l'avenir – qu'attendez-vous de cette nouvelle orientation?**

*Sascha Furrer:* Je pense que cela ressemble fort à ce qui se passe dans l'industrie de l'automobile: en notre qualité de fabricant, nous devons être en mesure de réagir très rapidement aux besoins de nos clients et pouvons non seulement leur proposer des prestations de vente mais également d'attrayants modèles de financement et de location flexibles. De ce fait, chaque client pourra trouver à l'avenir la machine à café qui répond le mieux aux besoins de son établissement ainsi que la solution globale correspondante!

*Christoph Kuhn:* J'estime que les financements et les locations représenteront à l'avenir une grande partie de notre chiffre d'affaires. Nous sommes convaincus que nos solutions globales s'établiront sur le marché et que nous y jouerons un rôle de leader. Nous avons de remarquables collaborateurs qui représentent quotidiennement nos valeurs en tant qu'ambassadeurs Cafina. Nous tenons nos promesses, non pas seulement pour une durée de quelques mois mais au contraire pendant des années. Nous sommes des partenaires et nous voulons honorer la confiance que nous portent nos clients.

### **Christoph Kuhn et Sascha Furrer, nous vous remercions de cet entretien.**



## **Pour en savoir davantage**

**Cafina AG**  
Untere Brühlstrasse 13  
4800 Zofingen  
Tél. 062 889 42 42  
info@cafina.ch  
www.cafina.ch  
www.mycafina.ch



**Pour en savoir davantage**