

NESTLÉ PROFESSIONAL® s'engage pour la satisfaction des consommateurs de Distribution Automatique...



Au cours de ces dernières années, les attentes des consommateurs de Boissons Chaudes ont évolué, en témoigne l'intérêt pour les boissons gourmandes du type Cappuccino.

Cette évolution peut s'expliquer par la démocratisation des machines multifonctions comme DOLCE GUSTO® au sein des foyers et du développement des enseignes de coffee shop dans les villes.

Pour faire face à ce changement, depuis 2 ans et en partenariat avec les prestataires de Distribution Automatique, NESTLÉ PROFESSIONAL® a mis en place une action forte visant à mieux cibler les attentes des consommateurs et à garantir une qualité à la tasse irréprochable.

Cette action regroupe 4 engagements fondamentaux :

→ **un engagement Recettes** afin de satisfaire les consommateurs et leur délivrer des recettes adaptées à leurs nouvelles attentes

→ **un engagement Produits** par l'utilisation des cafés Nescafé® alliée à l'expertise technique NESTLÉ PROFESSIONAL®

→ **un engagement Hygiène** pour garantir la propreté intérieure et extérieure du distributeur

→ **un engagement Réglages** qui assure une parfaite restitution des recettes

Une communication sur machine visant à faciliter le choix des consommateurs accompagne cette démarche. Les codes couleurs, les claviers et les pictogrammes permettent de mieux catégoriser les produits pour augmenter la lisibilité de l'offre et faciliter le choix des consommateurs.

Afin de faciliter la mise en place de cette action, NESTLÉ PROFESSIONAL® a lancé depuis 2009 le projet « Plug&Play », en partenariat avec les trois principaux fabricants de machines, qui permet aux prestataires de commander des machines « clefs en main ».

Celles-ci sont livrées réglées et configurées selon les recommandations NESTLÉ PROFESSIONAL®. Il ne reste plus qu'à faire les branchements en eau et en électricité pour qu'elles soient opérationnelles.



La mise en place de ces engagements est formalisée sur le distributeur par l'apposition du macaron NESTLÉ PROFESSIONAL® « ENGAGEMENT QUALITÉ À LA TASSE 2010 ». Celui-ci permet de rassurer le consommateur et de valoriser le décideur de site dans sa démarche qualitative.

Pierre Albrieux

Gestionnaire de distribution automatique à Vaux-en-Velin (Ste Alfragest) témoigne :



« Les attentes des consommateurs ont changé ces dernières années et pour satisfaire l'ensemble de mes consommateurs je dois faire évoluer mon offre et ne pas me contenter de proposer seulement un café court de bonne qualité.

Avec l'aide de NESTLÉ PROFESSIONAL® j'ai pu mettre en place sur mes distributeurs une offre large permettant de répondre aux différentes attentes.

J'en veux pour preuve le double café et le café "Façon filtre" sans crème qui réalisent désormais sur certains de mes sites 15 % des consommations. Avec ces ventes additionnelles et la qualité des boissons gourmandes réalisées à base des cafés Nescafé®, les consommations ont augmenté jusqu'à 20 % sur les sites où nous avons mis en place cette nouvelle offre. »

Retrouvez-nous sur le site www.nestleprofessional.com