



“Dankzij een goede koffiëpartner de focus leggen waar die nodig is”

Onlangs vierden ze hun 75-jarig bestaan, maar Fabory Group heeft meer om tevreden over te zijn dan enkel hun bouten, moeren en schroeven van hoge kwaliteit. Althans, dat zegt Logic Support en Facility Manager Toon Mariën. Hij vertelt over het belang van een goede koffiëpartner, die ervoor zorgt dat heel het team de focus kan leggen waar die echt nodig is.

Een wereld zonder bouten, moeren en schroeven valt letterlijk uiteen, daarom zorgt Fabory sinds 1947 voor verbindingen – en bevestigingsmaterialen van de hoogste kwaliteit. En dat met de beste service mogelijk. Met meer dan 120.000 tevreden klanten op jaarbasis is Fabory de marktleider binnen de Benelux. “Wij willen onze klanten ontzorgen, maar dat is enkel mogelijk als wij zelf ook ontzorgd worden”, aldus Toon. “Daarom hebben we Miko Coffee Service gekozen als koffiëpartner. Met hun service, bereikbaarheid en kwaliteit, kunnen wij onze focus op onze klanten leggen.”

Goede koffie, goede vrienden

Een koffiemachine die niet werkt zoals het moet, slecht smakende koffie of urenlange wachttijden maken iedereen slechtgezind. “Het is nefast voor de sfeer op de werkvloer. En het houdt onze mensen weg daar waar ze nodig zijn: klanten adviseren, ondersteunen en hun expertise over onze materialen delen. We hebben immers een zeer uitgebreid gamma aan standaardartikelen, maar ook maatwerk behoort tot onze specialiteit. Uit het verleden leerden we dat niet ieder koffiëbedrijf hun service even serieus nam. Daaruit volgden frustraties en uiteraard ook minder tijd voor de klant. Als je elke week een paar uur aan de lijn hangt om je koffiemachine te laten maken, moet je een andere aanpak kiezen”, vertelt Toon. “Zo kwamen we uiteindelijk bij Miko Coffee Service terecht.”

Eerste klas begeleiding

“Er is een groot assortiment aan machines beschikbaar bij Miko Coffee Service, van volautomatische table-tops, tot vendingautomaten en thermosystemen. Door de goede begeleiding van Nathalie, onze referentiepersoon, hebben we toch snel een keuze kunnen maken. Hierdoor kregen we niet te maken met al te veel keuzestress. De OXC bleek voor ons hoofdkantoor in Antwerpen de beste optie. Met de verschillende soorten koffie die de machine aanbiedt, kan iedere werknemer de koffie drinken die hij of zij lekker vindt. Cappuccino, espresso, latte macchiato, thee, soep, chocomelk, het kan allemaal.”

Dubbele return

“In onze winkels kozen we voor Jura toestellen”, vertelt Toon. “Zo kunnen onze werknemers van een verse bonenkoffie genieten, maar kunnen we die ook aan de klanten aanbieden. Wij staan voor ‘peace of mind’ bij de klant. Dat doen we door een groot assortiment bevestigingsmaterialen aan te bieden, door optimaal de voorraad bij klanten te beheren met geïntegreerde LOGIC oplossingen en in te zetten op kwaliteit, engineering en R&D gericht op optimale productbetrouwbaarheid, technisch advies en klantspecifieke ontwerpen. Maar daarbij hoort ook een koffiëpauze om de batterijen weer even op te laden. We merken dat klanten dat ook effectief doen in onze winkels voor ze naar hun werf ver-



OXC

Jura



Nathalie Vandenplas van Miko Coffee Service en Toon Mariën, Logic Support en Facility Manager Fabory Group

trekken. Zo kunnen we dus enerzijds onze werknemers een fijne koffiëpauze bieden, maar ook onze klanten. En dat verschil voelen zij ook. Zo krijgen we eigenlijk een dubbele beloning”, aldus Toon.

www.mikocoffee.be