

Offrir le café à nos clients

Mode opératoire



Introduction

- La mise à disposition de café dans nos agences : vers une expérience client différenciante, annoncée dans le Cahier de Recettes

86 %
des
clients

Se sentent vraiment **accueillis** lorsqu'on leur propose un café

84 %
des
clients

Pensent que l'on veille à leur **confort** lorsqu'on leur propose un café

81 %
des
clients

Se sentent **considérés** lorsqu'on leur propose un café

79 %
des
clients

Pensent qu'on leur **consacre du temps** lorsqu'on leur propose un café

77 %
des
clients

Sont sensibles à la **qualité du café** qu'on leur propose



RÉALISATION

- Entrez en scène après avoir positionné votre thermostat **en mode « on »** et **prenez en charge** le Client dès son arrivée dans l'agence. Pensez aux trois coups de théâtre qui précèdent l'ouverture du rideau (d'ailleurs, le rideau ou bien la porte de l'agence est **ouverte**).
- **Assaisonnez votre accueil** d'un sourire sincère, d'un mot de bienvenue chaleureux, d'une posture ouverte et d'un regard soutenu. Allez au-devant du Client au sens propre comme au sens figuré (anticipation de ses attentes).
- Faites fondre le Client en l'**appelant par son nom**, dès lors que vous disposez de cette information.
- Incorporez un maximum de **signes d'empathie** et de **reconnaissance** : ouvrez-lui la porte et proposez-lui de le libérer de sa veste.
- En cas de retard, **prévenez le Client** en le priant de bien vouloir vous excuser (vous-même ou par l'intermédiaire d'un autre conseiller).
- Lui proposer un **café*** ou un verre d'eau*.
- **En cas d'interruption – par téléphone par exemple** – Présentez vos excuses au Client avec lequel vous échangez. Puis, saluez avec enthousiasme le second avant de l'inviter à patienter. Remerciez le premier Client d'avoir attendu et, une fois la conversation terminée, montrez-vous pleinement disponible auprès du second après l'avoir remercié de sa patience.

* Un projet est en cours pour cela.

Source : Le rôle sociétal du café en entreprise / juillet 2017/ IFOP

1 Une installation entièrement prise en charge par Malongo et les équipes de la DISE



■ Les équipes de la DISE interviennent dans les agences selon les retours du questionnaire (prises, meubles à installer, ...)



■ Les machines de chaque agence sont **envoyées par transporteur et réceptionnées par l'Agence, de même que la dotation de consommables** qui vous est livrée au démarrage, pour les agences équipées fin 2021.



■ Le prestataire, Malongo, prendra ensuite contact avec chaque agence afin de déterminer un jour de passage afin d'installer le matériel et expliquer son fonctionnement.



■ Durée d'installation : **30 minutes**, comprenant la mise en route et la formation rapide des collaborateurs



FIDUCIAL
OFFICE SOLUTIONS

■ Une première dotation de consommables* sera mise à votre disposition. **Les commandes s'effectueront ensuite, à compter du 1^{er} janvier 2022 sous FIDUDIAL (cf slide suivant).** *café, gobelets, sucre et mélangeurs – concerne les agences équipées au dernier trimestre 2021

1 SAV : un échange standard sous 72H au maximum

- La hotline HORECA SERVICE est le centre d'appel SAV de MALONGO. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 17H.
- En cas d'échange standard nécessaire, un service de livraison dédié de type Chronopost livrera sur site, **sous 48H jours ouvrés, une machine reconditionnée, contrôlée, prête à fonctionner. Le transporteur reprendra la machine défectueuse. Cette procédure, qui ne prend que 5 minutes, évite toute intervention d'un technicien dans vos agences.**
- Préciser le N° de série de la machine (dessous pour EOH / derrière le bac à eau pour NEOH OFFICE) et préciser vos adresses ainsi que le N° de compte CEGEE 4112142009)

NEOH
OFFICE

04.93.29.20.05
savchrsud@malongo.com



EOH
L'EXPRESSO FRANÇAIS

09.69.32.20.36
(N° Cristal / Appel non surtaxé) – Tapez 3
sav123@malongo.com



1 Des quantités de cafés calculées pour pouvoir proposer un café lors de chaque RDV

Clients +
accompagnement
clients

- A l'installation, **une première dotation de café et consommables** est mise à votre disposition.
- Ensuite, **un budget (HT) vous est attribué à l'année** et vous permet de commander du café et les consommables nécessaires (gobelets, mélangeurs et sucre = 1/3 des volumes de café) sous FIDUCIAL, à l'identique des autres consommables.
- Les collaborateurs agences ont possibilité **d'accompagner les clients** à raison d'1 à 2 cafés/jour.



Collaborateurs

- La CEGEE offre aux collaborateurs le désirant la **possibilité d'effectuer des commandes complémentaires et groupées par agence, pour leurs consommation personnelle**. Le tarif de la capsule est celui **négocié pour les consommations clients** (0,264 € TTC).
- Chaque agence va recevoir un identifiant sur le mail générique de l'agence pour l'accès sur la boutique professionnelle de Malongo et pourra passer commande selon le process suivant :

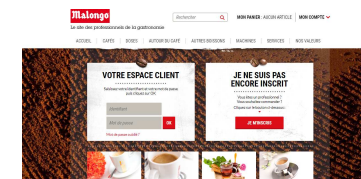


Ouverture d'un **compte par agence** avec système de **commande en ligne** sur le site **pro.malongo.com**

L'agence s'identifie avec son **identifiant et son mot de passe***. Le mail de contact agence est à privilégier.

La commande **groupée agence** est passée et **régulée par CB**.

La **marchandise est expédiée** une fois le règlement effectué. **Livraison colissimo** avec un **franco de 120€ HT**.



*réception sur le mail générique de l'agence en 2 mails séparés

2 Deux types de machines avec un fonctionnement intuitif

MACHINE EOH



Malongo

Pour les agences
< 15 cafés/jour

MACHINE NEOH OFFICE



Malongo

Pour les agences
> 15 cafés/jour

2 L'entretien quotidien de la machine de votre agence

■ A faire tous les jours en fin de journée

Vider le bac à doses usagées, le rincer et l'essuyer,

Rincer les bassinelles et essuyer,

Nettoyer le corps de la machine avec une microfibre humide,

Éteindre la machine =>
Possibilité de la laisser en veille (0,5W/h)

Remplacer le filtre*
lorsque nécessaire



* EOH : filtres commandables sous FIDUCIAL, à changer 1 fois par an. Détartrage à effectuer quand la machine clignote avec un voyant orange

NEOF Office : 2 filtres vous ont été livrés avec la machine. Changement de filtre à effectuer 2 fois par an.

ANNEXES

Mode d'emploi Express NEOH

PANNEAU DE COMMANDE



FAIRE UN CAFÉ : 3 VOLUMES PRÉDÉFINIS POSSIBLES

Ouvrez l'emballage de la dose (retirez l'opercule) et sortez la dose.

Insérez la dose dans la machine (capot supérieur [1]).

Appuyez sur une touche pour faire un café : espresso, café ou café long [4].

Le café s'arrête automatiquement de couler à la fin du cycle ou lorsque vous appuyez sur la touche sélectionnée.

Une fois la dose infusée, elle est automatiquement éjectée et tombe dans le bac à doses [5]. La machine est alors prête à faire un autre café.

EAU CHAUDE

L'eau chaude s'arrête automatiquement de couler à la fin du cycle ou lorsque vous appuyez sur la touche eau chaude.

EN VEILLE Après 30 minutes d'inactivité, la machine se met automatiquement en veille

ALARMES DE LA MACHINE – DÉPANNAGE

- **METTRE DE L'EAU** Remplissez le réservoir d'eau.
- **RÉSERVOIR D'EAU ABSENT** Remettez le réservoir d'eau en place.
- **VIDEZ LE BAC À DOSES** Videz le contenu du bac à doses, puis replacez-le
- **BAC À DOSES ABSENT** Remettez le bac à doses dans la machine.
- **FERMEZ LE CAPOT SUPÉRIEUR** Fermez le capot supérieur [1].
- **PROBLÈME DE DOSE, OUVREZ LE CAPOT** Il manque une dose de café, la dose n'est pas de la bonne couleur, la dose a été insérée trop tôt ou bien elle est coincée. Ouvrez le capot supérieur [1], retirez la dose de café si nécessaire.
- **PROBLÈME DE DÉBIT D'EAU** La machine peut être désaimorcée, appuyez sur touche « Eau chaude ». Si le problème persiste, contactez le service d'entretien.

MESSAGES D'ALARME TEMPORAIRE : Suivre procédures fournies

- NETTOYAGE NÉCESSAIRE - REMPLACEMENT FILTRE BRITA

PRENEZ CONTACT AVEC LE SERVICE D'ENTRETIEN

- **ERREUR GROUPE** - **DÉTARTRAGE NÉCESSAIRE** - **PROBLÈME DE DÉBIT D'EAU**
- **EN CHAUFFE** Si le message « En chauffe » reste affiché pendant plus de 2 minutes



Changement du filtre NEOH OFFICE

■ Les filtres sont commandables sous FIDUCIAL (offerts par Malongc

Votre matériel nécessite un changement de filtre régulier, qui permet de garantir une qualité de café constante mais également un entretien de votre matériel optimal.

Le matériel est programmé pour vous demander le remplacement de la cartouche filtrante.

Voici la procédure à suivre pour changer votre filtre:

- 1/ Pour entrer en mode Prog « programmation », appuyez sur la touche d'entretien pendant 5 secondes lorsque la machine indique « sélectionnez votre boisson ».
- 2/ En mode Prog. la machine indique « Mot de Passe ». **Saisissez 1234**
- 3/ Utilisez le panneau de commande pour faire défiler/sélectionner/valider les choix:

- Touche Espresso pour défilement précédent ou valeur inférieure
- Touche Café pour défilement suivant ou valeur supérieure.
- Touche Café Long pour rentrer dans les sous-menus ou valider la valeur sélectionnée (signalé par *)

- Touche Entretien pour retourner au menu précédent
- 4/ Filtre Brita
 - Affichage du volume : s'il est sélectionné, la machine indique le volume d'eau utilisé depuis le dernier remplacement du filtre.
 - Confirmation du changement de filtre : si OUI est sélectionné, le compteur de volume d'eau du filtre Brita est remis à Zéro.

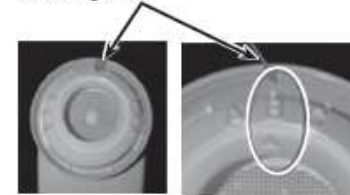


Temps de montage estimé : maximum 5 minutes.

IMPORTANT : avant toute mise en place dans la machine NEOH OFFICE, le filtre AquaAroma Crema BRITA® doit être IMPÉRATIVEMENT vidé de l'intégralité de son air et rempli d'eau au risque de non fonctionnement de la machine.

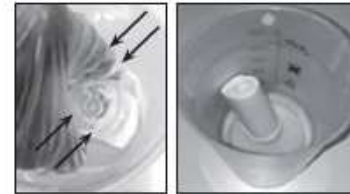
- 1 - Sortez le filtre de son emballage.
- 2 - Se laver les mains et mettre des gants.
- 3 - Placez le curseur situé sous le filtre (zone de connexion du filtre) en position B :

La bague rotative avec la flèche doit être en face du repère B.



- 4 - Immergez complètement le filtre dans un récipient d'eau (différent du réservoir), en plaçant la connexion du filtre vers le haut.
- 5 - Pressez sur les côtés du filtre afin d'en éliminer toutes les bulles d'air.

Lorsqu'il n'y a plus d'air dans le filtre, il coule au fond du récipient et plus aucune bulle ne s'en échappe.



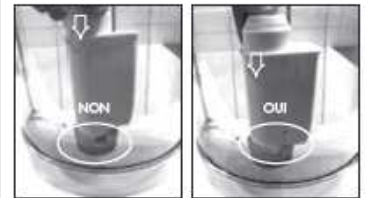
Ne pas utiliser l'eau de ce récipient pour remplir le réservoir de la machine

- 6 - Positionnement de l'adaptateur dans le réservoir : il doit être positionné au fond de son logement .



Attention : si l'adaptateur est déjà présent, ne pas le jeter avec le vieux filtre.

- 7 - Positionnement du Filtre AquaAroma Crema Brita® : le filtre préalablement rempli d'eau (étapes 3, 4 et 5) doit être positionné verticalement en appuyant fortement pour bien positionner le filtre dans l'adaptateur.



- 8 - Remplissez et positionnez le réservoir sur la machine.
- 9 - IMPORTANT : effectuer 3 cycles d'eau chaude successifs.
- 10 - La machine est maintenant prête