



THE COFFEE PROFESSIONAL  
FOR YOUR COMPANY



**Fountain**<sup>®</sup>

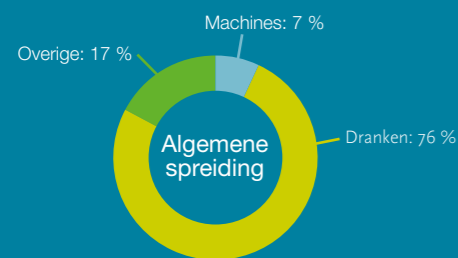
# DE BELANGRIJKSTE CIJFERS

Zakencijfer 2010: 33.324.424 €

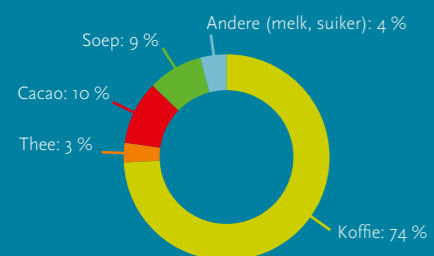
Rebitda: 7.320.661 €

Nettoegeconsolideerd resultaat: 1.423.949 €

## Spreiding van de omzet per markt



## Spreiding van de omzet per product



Koffie  
vertegenwoordigt  
**77%**  
van de  
drankomzet

# DE FOUNTAIN- GROEP

De Fountain-Groep werd opgericht in 1972 en is Europees marktleider met het meest complete drankgamma voor bedrijven van 5 tot 50 personen en grote multisites-bedrijven. De Groep is actief in 28 landen en stelt via een dicht distributienetwerk alle nodige elementen, die vereist zijn voor een globale service, ter beschikking van de bedrijven: machines met patronen of automaten, machines met capsules, drinkfonteinen en toebehoren. Dagelijks telt Fountain meer dan een miljoen trouwe gebruikers. Fountain is Euronext-genoteerd sinds 1999.

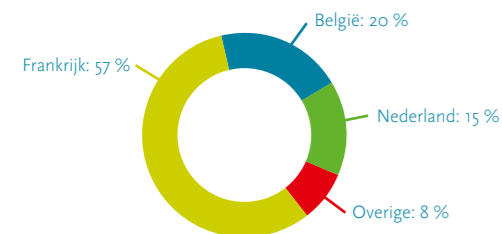
# INHOUD

INHOUD	02
FOUNTAIN IN KAART	04
FOUNTAIN VANDAAG	06
ONDERHOUD MET CEO PASCAL WUILLAUME EN VOORZITTER PIERRE VERMAUT	08
PARTNERS-KLANTEN	10
EEN AANBOD NAAR KEUZE	14
Het machinegamma	16
De dranken	19
Het essentiële en de accessoires	20
De Fountain-service	21
DISTRIBUTIE ONDER TOEZICHT	22
KWALITEIT MET PASSIE	26
HET DAGELIJKS ENGAGEMENT	28



# FOUNTAIN IN KAAART

## Wereldwijd verbruik van Fountain-dranken in 2010



Fountain is een belangrijke speler op het vlak van dranken voor bedrijven in Frankrijk en België

1 miljoen kopjes geconsumeerd per dag

215 miljoen kopjes geconsumeerd per jaar

8 filialen  
Met 19 vestigingen

250 medewerkers

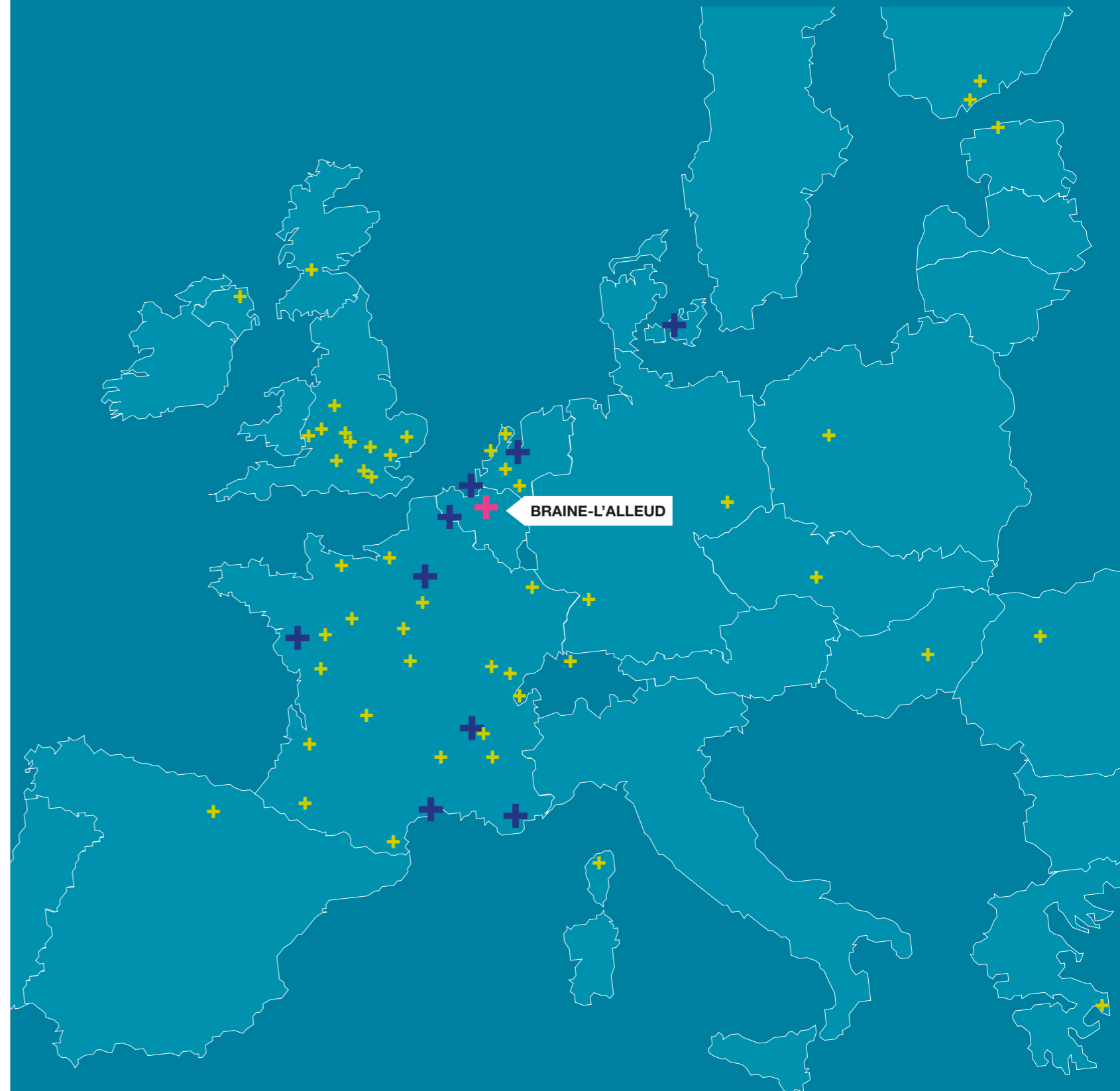
99 zelfstandigen

350.000 Fountain - dozen wereldwijd verstuurd naar onze verdelers

 Fountain-filialen

 Onafhankelijke dealers

 Maatschappelijke zetel Fountain



# FOUNTAIN VANDAAG

## Aanbod

### Rapsody Luxe

Rapsody Luxe is de nieuwe generatie van het Rapsody-gamma en is compatibel met het munt/jeton-betaalsysteem en met Rfid. Het drankaanbod werd uitgebreid met de hazelnootcappuccino en de groene muntthee die tegenwoordig erg hip zijn.

### Rapsody Turbo

De nieuwe Rapsody Turbo Café- en Rapsody Turbo Chocolat-machines werden ontworpen om in te spelen op de hogere vraag van cafetaria's en restaurants op het vlak van drankdebit en drankcapaciteit.

### Ice One

De recentste versie van de Ice One, die in oktober 2010 op de markt kwam, is uitgerust met een doeltreffend Maxtra-filtersysteem van de nieuwe generatie.

### Nieuwe Espressocapsules

Het Fountain-gamma werd nog verder uitgebreid dankzij de lancering van nieuwe espressocapsules met een uitstekende kwaliteit/prijs verhouding en van een gamma theecapsules. Ook worden nieuwe illy-accessoires aangeboden om het gebruik en het opbergen te vergemakkelijken.

### Nieuw in 2011

De nieuwe **Ice Deluxe Freeze** verdeelt koud water en bruiswater met regeling van de bruisintensiteit.

illy pakt uit met de i3, een machine met een zuiver design en een optimaal gebruikskomfort, dankzij het nieuw patent voor het automatisch uitwerpen van de capsules.

Het **Mitaca-gamma** – dat zijn de kleinste illy-machines – bestaat in manuele of automatische versie, voor klanten die een aanvulling wensen voor hun bestaande machine.

De nieuwe **Fountain-beker** bestaat in 15cl en 18cl en kan voor alle machines en alle behoeften worden gebruikt (kleine, halfgrote of grote koffie).

## Distributie

### Corsica en het noordoosten

De Fountain-Groep is nog gaan uitbreiden, dankzij een nieuwe verdeler in Corsica sinds juni 2010 en een tweede in het noordoosten van Frankrijk sinds september 2010 (gamma's Fountain en Rapsody).



# ONTMOETING

MET CEO PASCAL WUILLAUME  
EN VOORZITTER PIERRE VERMAUT



## Hoe was de economische context voor de Fountain-activiteiten in 2010? Bleven de gevolgen van de crisis van 2009 verder voelbaar?

**P.V.:** De crisis is nog niet voorbij, vooral bij de kmo's. De activiteiten zijn relatief beperkt gebleven. Sommige klanten hebben hun koffiemachine behouden maar hebben bijvoorbeeld wel chocolade en koekjes laten vallen. Die bijkomende activiteit, die we de 'kleine extra's' noemen en die toch 10 à 15% van onze business vertegenwoordigt, werd er wel wat door geraakt. Gelukkig hebben we geen grote klanten verloren. Wel hebben die hun consumptie verlaagd.

**P.W.:** Soms hebben we het type van de machine of de koffievareteit moeten aanpassen om onze klanten te behouden. Het voordeel van een breed aanbod is dat we binnen het gamma alternatieve oplossingen konden aanbieden. Dat crisisfenomeen had ook zijn positieve kanten voor ons, vooral in Frankrijk waar verschillende beslissingen werden gecentraliseerd op het niveau van de aankopen. Dankzij het feit dat we via onze filialen en netwerk van zelfstandigen heel Frankrijk bestrijken, konden we via aanbestedingen nieuwe grote klanten verwerven.

“Onze markt evolueert naar nieuwe distributiesystemen.”



**P.V.:** Zoals alle bedrijven in de voedingssector werden we trouwens geconfronteerd met de prijsstijgingen van de grondstoffen: koffie, cacao en poedermelk in ons geval. Bij Fountain hebben we het voordeel dat het meestal om gevriesdroogde koffie gaat. De forse prijsstijging van de groene koffie is dus wat verwaterd in onze aankooprijzen. Zodoende kwamen de negatieve gevolgen van de prijsstijging van groene koffie bij ons niet zo erg aan.

## Hoe evolueerde uw markt in 2010?

**P.W.:** We hebben vastgesteld dat onze markt evolueert naar nieuwe distributiesystemen. Bij onze belangrijke klanten is automatische distributie nu de norm: voor hen is dat eenvoudiger. Wat het economisch model betreft, is er een enorme evolutie merkbaar, want de verkoop van machines is praktisch stilgevallen. Die werd vervangen door consumptiecontracten, die enerzijds de verhuur van machines inhouden en anderzijds het onderhoud en een minimum koffieconsumptie. Men vindt die tendens terug in Nederland, België en Frankrijk. Dat heeft niets te maken met een bepaalde markt maar met een fenomeen dat verder reikt.

## Wat zijn de richtlijnen van de strategie die u in 2010 hebt gevolgd?

**P.V.:** We hebben de strategie verder gezet waarmee we drie jaar geleden zijn gestart en die er in bestaat het distributienetwerk te integreren. Vorig jaar werd dan ook gekenmerkt door de overname van twee Symfoni-concessiehouders in Nederland, waardoor we een begin van een geïntegreerd distributieplatform in het land konden opstarten. In 2011 zullen we twee Franse bedrijven inlijven, een in de omgeving van Lyon en een in Nancy. Beide overnames zullen ons in staat stellen een vierde distributieplatform in Frankrijk op te richten waardoor we 80% van het potentieel op de Franse markt zullen bestrijken.

**P.W.:** Het probleem waar we in het zuidwesten mee te kampen hadden, was het grote aantal kleine entiteiten die moeilijk op een rendabele manier te beheeren waren en te klein om te besturen. Met een groot platform kunnen we onze aanwezigheid rentabiliseren en consolideren. De reorganisatie in Frankrijk is een van de opmerkelijke feiten van het jaar. Intern hebben we onze firma nieuw gestructureerd door een managementniveau af te schaffen teneinde onze structuur te optimaliseren. De Belgische Directieraad komt dichterbij de filialen. Anderzijds heeft het geleidelijk uitrollen van SAP, met uiteindelijk het opstarten van Fountain Ouest, ons in staat gesteld onze manier van werken wezenlijk te veranderen en

onze kosten te drukken. Zo wordt de voorbereiding en de levering van bestellingen voor Parijs en Lyon vanuit Lille geregeld. Sinds enkele maanden verloopt de televerkoop van Parijs en Lyon vanuit Nantes. Dat alles werd mogelijk dankzij SAP. We willen onze lokale inspanningen richten op een commercieel team dat zorgt voor prospectie en luistert naar de behoeften van de klant en op een technisch team dat zorgt voor de naverkooptdienst.

## Hoe kan Fountain zich verder van zijn concurrenten onderscheiden?

**P.V.:** Ons uitgebreid gamma en ons geografisch netwerk zijn twee hoofd troeven. De klant ziet zijn machine niet graag buiten dienst gedurende 48 uur. Onze nabijheid en het persoonlijk contact spelen in dat marktsegment van kmo's nog altijd een essentiële rol. Bij een prijsaanbieding speelt het relatieaspect een minder grote rol: daar telt vooral de kwaliteit van het dossier.

**P.W.:** Als de klant groeit of als hij zijn servicekosten wil drukken, beschikken we over een aanbod dat breed genoeg is om in te spelen op zijn behoeften. We besteden trouwens veel aandacht aan de evolutie van de smaken van onze klanten en aan de nieuwe tendensen. Meer en meer jongeren drinken koffie... dat was vroeger niet het geval. Ze drinken gearomatiseerde koffie. Vorig jaar hebben we dus een machine op de markt gebracht met een nieuwe koffie, 'hazelnootsmaak'. Het theeaanbod werd uitgebreid met een muntthee die bij een jonger publiek in de smaak valt.

## Hoe ziet u de toekomst tegemoet?

**P.W.:** We denken dat onze groei zal voortvloeien uit een mix van omzetverhoging dankzij prospectie en van overnames van ondernemingen. Binnen onze belangrijkste markten, België, Nederland en Frankrijk, beschikken we over een structuur met bestaande platformen die kleine bedrijven kunnen opvangen. In Frankrijk is de markt nog erg versnipperd met lokale operatoren, die ons vandaag interesseren omdat we een platform en een IT-systeem hebben waarmee we die gemakkelijker kunnen integreren.



“Ons uitgebreid gamma en ons geografisch netwerk zijn twee hoofd troeven.”



“We besteden veel aandacht aan de evolutie van de smaken van onze klanten en aan de nieuwe tendensen.”

# PARTNERS- KLANTEN

Fountain biedt de bedrijven unieke formules aan die afgestemd zijn op hun structuur en behoeften. Het Fountain-aanbod, het meest complete op de markt, speelt in op de wensen van een veelzijdig cliënteel, dat oog heeft voor de erg gepersonaliseerde aangeboden service, zowel in kleine en middelgrote bedrijven als in grote multisites-bedrijven.

## Kleine en middelgrote bedrijven

Kleine en middelgrote bedrijven met 5 à 50 werknemers vormen de kern van het Fountain-clienteel. Fountain-machines en -producten, de bijhorende service, de logistiek en de distributienetwerken werden stuk voor stuk ontwikkeld en uitgedacht om aan hun wensen en hun specifiek karakter te voldoen.

## Grote bedrijven

Sinds meerdere jaren trekt het Fountain-aanbod eveneens klanten aan in verschillende landen en streken waar men het beheer van de drankservice wil optimaliseren, zowel voor het personeel als voor de klanten. Via het unieke verdelernetwerk kan de geografische dekking van Fountain hierop efficiënt met een evenwichtig aanbod inspelen en tegelijkertijd voldoen aan de specifieke behoeften van de klanten.



**LOXAM**

“ We waren op zoek naar een dienstverlener die kon inspelen op al onze selectiecriteria en die ons een globaal voorstel kon doen: Fountain slaagde daarin en kon zelfs hetzelfde aanbod waarborgen voor onze 450 sites in Frankrijk, zowel voor de koffiemachines als voor de drinkfonteinen.

- de machines zijn aangesloten op het leidingwater, zijn compact en gemakkelijk te gebruiken en te onderhouden. Dat is belangrijk voor de totaliteit van onze sites aangezien de machines bestemd zijn voor onze klanten en voor onze medewerkers.
- het onderhoud wordt verzorgd door Fountain voor de ganse duur van het contract en dat resulteert in een duurzame sanitaire kwaliteit van de machines.
- de gereferentieerde dranken worden vermeld op een type bestelbon.
- de prijzen zijn gerationaliseerd en dat maakte het mogelijk ons budget gevoelig te verlagen.

De samenwerking tussen Fountain en Loxam verloopt goed.

Het is belangrijk een blijvende relatie op te bouwen met onze leveranciers. Als koper is het voor ons essentieel de relatie met de leverancier duurzaam te maken en met hem een partnership op te bouwen.

Een enkele gesprekspartner is een troef; daardoor kan het ganse dossier, de vragen, de lopende zaken worden gecentraliseerd en dat maakt de referentiëring gemakkelijker te sturen.

Het gestandaardiseerd aanbod kon voor het ganse netwerk vlot worden ingeplant. Na de referentiëring werd elke site autonoom: de regio's bestellen de machines en de filialen bestellen de consumptiegoederen. Ik kom slechts af en toe tussen voor een aanpassing of om een actie van Fountain te vragen; dat is een waardevol element en maakt het mogelijk zich op het essentiële te focussen.

Fountain kon luisteren en een aangepaste oplossing bieden voor onze behoeften, en dat met een interessant tariefvoorstel. De nationale aanwezigheid van Fountain is een erg belangrijk element. Ook het uitrollen in Europa betekent een troef (in 2 landen werd hetzelfde aanbod al uitgerold, mits aanpassing van de dranken aan het land).

De service, de beschikbaarheid en het reactievermogen die de dienstverlener biedt, zijn essentieel voor een goede nationale uitbouw, voor de duurzaamheid van het contract en om een nabije relatie op te bouwen met al onze sites. ”

Anne Marie GRAIGNIC,  
LOXAM CENTRALE DIR  
Verantwoordelijke Aankoop en Bedrijfskosten



“ Welke criteria hebben ertoe bijgedragen om Fountain te kiezen als “dranken”-partner voor uw bedrijf?

Doorslaggevend in onze beslissing was de gekende naam Fountain en de positieve reacties van jullie producten en de service van jullie diensten.

**Bent u tevreden over de manier waarop de samenwerking verloopt?**

Ja. We zijn heel tevreden! In onze 35 Shops verspreid over gans België hebben we snelle leveringen, net wat we zochten!

En, door het inrichten van een koffiehok in samenwerking met Fountain kunnen we onze professionele klant iets aanbieden terwijl hij in onze shops rondkijkt en zijn producten uitkiest!



Jan Blockx ,  
WÜRTH  
Manager Expansion & Facility Shops

**Welke machines hebt u gekozen?**

Aanbod en design van het toestel Rapsody Office Plus 5 paste perfect in onze Shops en hiermee kunnen we vijf verschillende warme dranken aanbieden aan onze klanten.

Daarnaast hebben we aanvullend voor het toestel “Ice Deluxe” gekozen om ook fris water aan te bieden, zo zijn we voor alle seizoenen voorzien van dranken.

**Wat is voor u erg belangrijk in verband met de samenwerking met Fountain?**

Zeer belangrijk is dat we nationaal één contactpersoon hebben die ons over de ontwikkelingen van Fountain informeert. Via deze persoon loopt ook de administratie en de technische ondersteuning tussen Fountain en Würth zeer vlot. ”

# EEN AANBOD NAAR KEUZE

Het gamma dranken en machines van Fountain is op dit ogenblik het breedste en het meest complete op de markt. Fountain biedt zijn klanten een maatoplossing in functie van hun behoeften, wensen en smaken. Op het vlak van dranken, gebruik van de machine, koffiekeuze, verscheidenheid van dranken en recepten komen tal van klanten in aanmerking voor het bepalen van de meest voordelige oplossing voor het bedrijf.

Het gamma dranken en machines van Fountain is het meest complete op de markt.

# Het machinegamma

## Machines met patronen

Het concept van de Fountain-machines met patronen werd in 1972 opgestart en blijft een vaste waarde. Met de jaren is het geëvolueerd om in te spelen op de nieuwe verwachtingen van de klanten op het vlak van design en gebruiksgemak, vooral met het gepatenteerd "Push and Go"-systeem. Alle bestaande modellen voldoen aan een aantal criteria, zoals het praktisch aspect, de onderhoudsvriendelijkheid en het compacte formaat. Ze zijn alle voorzien van een warmwateruitgang. Het drankgamma telt veertig soorten koffie, thee, chocolade, cappuccino, soep... Zo kunnen de klanten hun vier geliefkoosde patronen in de machine plaatsen en die naar wens uitwisselen.

## Het gamma Classic en Opera

Er bestaan twee gamma's machines: het Silverline-gamma met de klassieke CF4, een blijvend robuust model in de Fountain-productlijn, en het Opera-gamma.

De patronenmachine Opera is uitgerust met het "Push and Go"-systeem. Buiten het model Classic met vier patronen, biedt het Opera Creamy-gamma vier soorten koffie zoals een echte espresso. Die machine beschikt over een mengsysteem dat een romige koffie levert in een klein of een groot kopje. Daarbij kan men ook nog uit het ganse gamma drie Fountain-patronen uitkiezen.

Het patroonprincipe biedt het voordeel zowel hygiënisch (de patronen zijn luchtdicht), als economisch en ecologisch te zijn. Een patroon is immers goed voor 115 koffieporties.

## Automatische machines

Twee gamma's worden aangeboden, al naar gelang de consumptiefrequentie en de specifieke behoeften van de klant. Flexibiliteit, drankkwaliteit en een minimaal machinevolume zijn de belangrijkste troeven van die automatische machines.

## Het Rapsody-gamma

Elke machine uit het Rapsody-gamma biedt een hele reeks opties waarmee die kan worden afgestemd op de criteria en de behoeften van de klant. Een autonome machine of een die wordt aangesloten op leidingwater, een muntautomaat die munten of jetons aanvaardt en/of teruggeeft, betaling via een Rfid-kaart, automatisch aanreiken van de beker, met bonen of met oplosbare koffie... de mogelijkheden zijn velerlei. Met hun breed gamma dranken (koffie, chocolade, thee, soep, cappuccino) komen de Rapsody Office, de Rapsody Office Plus, de Rapsody Office Pro, en meer recent de Rapsody Turbo en Luxe, tegemoet aan de verwachtingen van een veelzijdig cliënteel.

## Het Symfoni-gamma

De modellen Symfoni 1000, 3000 of 3000 Maxi zijn machines in duurzaam roestvrij staal die werken volgens het patroonprincipe. Ze zijn bijzonder gegeerd in cafetaria's of in meeneemzaken en zijn uitgerust met de karaf- of thermosfunctie en twee instant koffie-uitgangen. Klanten kunnen kiezen uit een grote waaier recepten: koffie, koffie met melk, chocolade, mokaccino...

## De illy-machines

In 1970 vond illy de coffeepad in papier uit en liet zijn concept evolueren naar een capsule bestemd voor de beroepswereld. illy is een van de belangrijkste spelers op de markt, is vermaard in de horecasector en ook bij particulieren en heeft de espresso tot kunst verheven. illy stelt het beste van zijn kunnen ten dienste van de bedrijven.

## Het Mitaca-gamma

Het Mitaca-gamma bestaat in manuele en automatische versie en wordt aangeboden als aanvulling bij een bestaande machine.

## Het Cube-gamma

De manuele en automatische Cube-machines zijn compact en intuïtief en spelen perfect in op de verwachtingen van de kmo's, zowel qua bediening als qua gebruiksgemak.

## De i3

De i3 is praktisch en technologisch hoogstaand en vertegenwoordigt zo de nieuwe generatie machines. De machine beschikt over drie regelbare niveaus voor de kopjes, kopjesverwarmer en een gepatenteerd capsule-uitwerpsysteem.

## Het Forza-gamma

De Forza Uno (één koffie-uitloop) en de Forza Due (twee koffie-uitlopen, warm water, stoom...) zijn bestemd voor de beroepswereld en kennen erg veel bijval, zowel door hun design als door hun robuustheid.

## De grands crus van illy

illy vertrekt steeds van dezelfde blend, dus van eenzelfde mengeling, en bepaalt tegelijkertijd het malen en de graad van branden. Iedere illy-espresso is de perfecte combinatie van 50 koffiebonen 100% Arabica Premium afkomstig van negen koffievariëteiten uit dertien landen.

Voor illy is koffie een vorm van kunst. Vijf grands crus, de Scuro, kenmerkend voor de Italiaanse ristretto, de Medio (de espresso bij uitstek), de Lungo (grote en zachte koffie) en ook de Decaffeinato (kleine of grote kopje) zijn sinds kort per vijftig beschikbaar en zullen de meeste fervente koffieliefhebbers overtuigen.

## De espressocapsules

Dat nieuw gamma bestaat uit drie soorten koffie aan een erg scherpe prijs: de Supremo (100% Arabica) en de Forte (Arabica en Robusta), verkrijgbaar in dozen van 100 capsules en de Leggero in cafeïnevrije versie en verpakt in dozen van 50.

## Thees

Citroenthee, zwarte thee in blaadjes of kamillethee... zijn er voor klanten die graag genieten met wat variatie.

illy is eveneens een wereld op zich en de eigen sfeer, samen met zijn accessoires, maken perfect savouren mogelijk.





### De Ice-drinkfonteinen

De Ice-drinkfonteinen kunnen autonoom werken of worden aangesloten op het waternet. Ze zijn voorzien van een filter en leveren zo geurloos water, zonder chloor-smaak of gesuspendeerde deeltjes.

### Het autonome gamma

De nieuwe Ice One is autonoom en bestaat in koud water/lauw water. Het toestel is uitgerust met een permanent waterreservoir en een doeltreffende Brita-filter van de laatste generatie. De gepatenteerde onderhoudskit verzekert een perfectie hygiëne van de onderdelen die in contact komen met water. De Ice One biedt heel wat voordelen dankzij de eenvoudige bediening en minder plaatsinname.

### Het waternetgamma

Met hun aansluiting op het waternet bieden de drinkfonteinen Ice en Ice Deluxe Freeze (koud en lauw water/koud en warm water/koud en bruiswater) een hoog koud waterdebit en perfecte hygiëne.

### Het illy-partnership

illicaffè werd in 1933 te Trieste (bij Venetië, Italië) opgericht en is sinds 2006 partner van Fountain. illy is de ontwerper van de "illeta" (1935), de eerste automatische espressomachine. illy heeft eveneens het druksysteem uitgevonden, de koffiepad en de machine met elektronische bonenselectie (400 bonen/seconde).

Naast de vier vermelde uitvindingen, staat de knowhow van illy ook voor 114 controles, van de groene koffie tot de capsule, vijftien koffie-universiteiten in Brazilië en in Trieste (10.000 opleidingen per jaar), alsook kwaliteitslabels (ISO), en een nieuwe duurzame ontwikkelingscertificering met het DNV (Det Norske Veritas).

illy koopt zijn koffie direct bij de producenten, en niet via de beurs, en onderhoudt een permanente uitwisseling met de kwekers (300 dagen opleiding). illy garandeert hen een minimum prijs en een billijke winst.

Het bedrijf schenkt enorm veel aandacht aan het behoud van het milieu en draagt er actief toe bij. illy investeert in een duurzame ontwikkeling, vooral via een selectieve afvalophaling en het verlagen van het energieverbruik.

illy werkt overigens samen met de UNO in Ethiopië en steunt een project van microbedrijven in Guatemala.



# De dranken

### Het koffiegamma

Koffie betekent een ontspanningsmoment in ons dagelijks ritme en doet denken aan reizen: van kweken tot branden.

Fountain voert een strenge selectie door en geeft voorrang aan de soorten van de beste oorsprong. Er bestaan meer dan tien soorten koffie in patronen: sterk, medium of licht gebrand, intense, zachte en ronde aroma's, 100% Arabica of een mengeling Arabica/Robusta, billijke handel...

### Chocolade en Lattes

Alleen al het denken aan chocolade maakt al onze smaakpapillen wakker. Als smulmoment levert chocolade eveneens tal van mineralen, sporelementen en vitamines.

Fountain heeft vijf unieke chocoladerecepten die het resultaat zijn van het mengen en doseren van zwarte chocolade van verschillende oorsprong en van melk.

Het Lattes-gamma is breed: cappuccino met karamel- of vanillesmaak, mokaccino, Wiener Kaffee (Weense koffie) of de erg hippe hazelnootcappuccino.

### De thees

Thee is eerst en vooral een levensstijl: een wereld van smaken en rituelen. Het is de oudste drank ter wereld. Thee is verfrissend, is tevens een antioxidant en wordt van oudsher geprezen voor zijn heilzame werking dankzij zijn tannine, vitamines en fluor.

Natuur, Darjeeling, fruitig, munt... het Fountain-gamma nodigt uit om ontdekt te worden.

### Koude dranken

Naargelang de smaak en de stemming kan het gamma Ice-drinkfonteinen worden gecombineerd met citroentheo, perziktheo of appelsientheo. Munttheo, groene theo en zwarte bessentheo kunnen zowel warm of koud worden opgediend.

### De soepen

Speciaal voor tussendoortjes op elk moment van de dag zijn er de Fountain-soepen op basis van exotische, originele of klassieke recepten.

Het aanbod varieert volgens het seizoen om aan ieders smaak te voldoen. Het gamma telt meer dan tien soepen: tomatensoep, Chinese soep, boerensoep, velouté van boschampionns,... Het merendeel van de soepen is vetarm en draagt ons label "Low Fat"



# Het essentiële en de accessoires

## Fountain-toebehoren

Voor de smulpauze heeft Fountain een hele reeks producten die het drankaanbod aanvullen: suiker en melk, chocolaatjes Zwart, Melk, Crunch, Amandelen. Voor de tussendoortjes zijn er ook speculaas, Bretoense wafeltjes of chocoladekoekjes.

## Fountain-accessoires

Voor perfecte degustatiemomenten in het uitgebreid gamma producten onder het Fountain-label, wordt aan de klanten een hele reeks praktische- en design-accessoires aangeboden, waaronder bekers, roerstaafjes, opbergrekken en meubels.



# De Fountain-service

Bij Fountain krijgt het begrip service zijn volle betekenis: hoogstaand onthaal, maatoplossingen, beschikbaarheid van het personeel... de klant krijgt altijd voorrang. Hij heeft de zekerheid bij Fountain de formule te vinden die inspeelt op zijn behoeften, zowel op het vlak van aankoop als op het vlak van huren van machines en van het onderhoud ervan. Dankzij het respecteren van de levertijd, het gevarieerd aanbod en de kwaliteit van de producten, bouwt Fountain een echt partnership op met elk van zijn klanten.

Elke klant geniet van het luisterend oor van een Fountain-raadgever die hem zo goed mogelijk bijstaat in zijn keuzes en die hem op de hoogte houdt van de laatste nieuwigheden.

## Een Europees netwerk

Het dealernetwerk van Fountain en zijn Europees netwerk verzekeren beschikbaarheid en snelle reactie naar de klanten toe. Voor de grote bedrijven betekent het Fountain-netwerk de garantie om voor alle filialen en verkooppunten van hetzelfde aanbod en dezelfde service te kunnen genieten.

## Tevredenheidsrondvragen

Fountain is erg bekommerd om de tevredenheid van zijn klanten. Die worden uitgenodigd om deel te nemen aan tevredenheidsrondvragen met de bedoeling in real time hun mening te kennen ten overstaan van de aangeboden service en ook te horen wat hun huidige en toekomstige verwachtingen zijn. Uit de resultaten van die onderzoeken kan Fountain afleiden welke punten gevoelig liggen bij de klanten en kan daar dan speciaal aandacht aan schenken.

Dergelijke enquêtes hebben bijvoorbeeld aangetoond dat "professionalisme en dienstvaardigheid" een sterk punt zijn van de televerkoop en dat de impact ervan belangrijk is voor de algemene klantentevredenheid.



Elke klant geniet van het luisterend oor van een Fountain-raadgever



FOUNTAIN BELGIUM  
+32(0)2 385 15 67

FOUNTAIN®

The

# DISTRIBUTIE ONDER TOEZICHT

Om optimale doeltreffendheid en reactievermogen te bereiken bij de distributie en de bevoorrading van de producten, alsook bij het onderhoud van de machines, heeft de Fountain-Groep een reeks uitstekende tools voorzien. Voorraadbeheer, follow-up van de bestellingen, versturen van de goederen, alles is uitgekend om zo snel mogelijk op de behoeften en de wensen van de klanten te kunnen anticiperen en reageren.

In 2010 werden meer dan 350.000 Fountain - dozen naar onze verdelers overal in de wereld verstuurd.



### Een optimale klantenservice

De dichtheid van het Fountain-dealernetwerk is de beste garantie om de klanten een nabije en gepersonaliseerde dienstverlening te bieden.

Binnen elke concessie zorgen de machineverkopers voor de prospectie, het advies en de follow-up.

Het televerkooppunt en de verkopers beheren de bevoorrading van de klanten door op regelmatige basis contact te houden en door te anticiperen op hun behoeften en eventueel voorraadgebrek. Ze stellen de lopende productaanbiedingen en “beperkte editie”-promoties voor.

De medewerkers van de technische dienst zorgen voor de goede werking van de machine bij preventieve bezoeken, volgens een vooraf bepaalde planning en rekening houdend met het soort contract en het verbruik van de klant.

### Een goed afgestemde logistiek

De voorraad van de Fountain-Groep bevindt zich in Maubeuge, Noord-Frankrijk, dicht bij de Belgische grens, bij een partnerbedrijf dat ITS heet. ITS heeft sinds 1900 expertise opgebouwd in de logistiekwereld en stelt vandaag meer dan 80.000 m<sup>2</sup> opslagruimte ter beschikking. Fountain geniet van de ervaring van ITS voor de opslag van zijn machines en producten alsook voor het wereldwijd versturen ervan naar de verschillende netwerken van de Groep. In 2010 werden 1200 Fountain-paletten opgeslagen in het magazijn van Feignies en er werden er meer dan 5000 in ontvangst genomen, wat overeenkomt met ongeveer 400 aanleveringen tijdens het jaar. Gedurende hetzelfde jaar werden meer dan 350.000 Fountain-kartons naar de vier hoeken van de wereld verstuurd.



# KWALITEIT MET PASSIE

Fountain ziet nauwlettend toe op de selectiecriteria, zowel op het vlak van kwaliteit en smaak als op het vlak van productontwikkeling. Fountain bevoorraadt zich bij de beste producenten, waarbij het steeds eerst de technische en de analyseresultaten controleert. De Groep heeft een Kwaliteitssysteem ontwikkeld en ingevoerd om de hele productielijn perfect te kunnen beheersen, van bij de aankoop van de grondstoffen tot de verpakking ervan. Dat alles voldoet aan de meest strikte eisen van de bestaande Belgische en Europese wetgeving.



Fountain hecht enorm veel belang aan de kwaliteit van de producten die het uitkiest en verpakt voor het gamma patronen Fountain en Symfoni.

## Verpakking van de producten

De productie-eenheden zorgen voor het opvolgen van de vooropgestelde objectieven van de Groep. Een van de taken die aan die eenheden wordt toevertrouwd, is het voorzien van de nodige middelen om de fysieke en chemische kwaliteiten van de verpakte producten (temperatuur- en vochtigheidscontrole in de productieruimtes) maximaal te kunnen bewaren. In functie van een maximale veiligheid waken de productieverantwoordelijken ook over de onschaadelijkheid van de producten: monitoring van de metaaldetectors, microbiologische analyses van de grondstoffen en de afgewerkte producten, microbiologische analyses van het water en van de oppervlakken in contact met het product, gebruik van verpakings- en onderhoudsmateriaal dat aangepast is aan de voedingsindustrie. De directe verpakking van de producten voldoet aan de voedingsnormen.

Het kwaliteitssysteem dat Fountain toepast bij het verpakingsproces is uiterst efficiënt.

De fabrikanten van de machines voldoen eveneens aan de regels voor conformiteitverklaring, aan de ISO-normen of zijn in overeenstemming met Ecosystem.

## Strikte controles

Fountain respecteert eveneens de HACCP-regels, het analysesysteem van de risico's en van het beheersen van kritieke punten.

Die controles gebeuren zowel intern (productieproces, respect voor het milieu, vochtigheid, reiniging, hygiëne van het personeel, pest control...) als extern via het FAVV (federaal agentschap voor de veiligheid van de voedselketen).

Het kwaliteitssysteem dat Fountain toepast bij het verpakingsproces is uiterst efficiënt.





# HET DAGELIJKS ENGAGEMENT

Dankzij het behoud van het milieu en de Fair Trade draagt Fountain concreet bij tot duurzame ontwikkeling via verschillende soorten van samenwerking, verbintenissen en regels die het heeft bepaald. Fountain wil een verantwoordelijke speler zijn en toont in al zijn acties, met de samenwerking van gans het personeel, zijn sociaal bewust en weldoordacht engagement met respect voor anderen.

Via haar aanbod houdt de Fountain-Groep rekening met een aantal ethische en ecologische criteria die haar activiteiten leiden. Zo zal het bedrijf bij referentiërings, zoals commerciële activiteiten met Pasen of Kerstmis, de voorkeur geven aan producten zonder OGM en zonder palmolie.

De drukkers waar Fountain mee samenwerkt, hebben een certificering van het type label 'imprim vert', 'Pefc', enz.

## Fair Trade

Fountain heeft een partnership aangegaan met een label van Fair Trade en dat is wereldwijd een van de belangrijkste certificeringprogramma's voor koffie. Dat label verzekert gedurende de ganse productielijn een traceerbaarheid die loopt tot aan het afgewerkt product (afkomst, geen mengeling met niet gecertificeerde koffie...). Het programma staat borg voor rendabel beheer van de onderneming, herkenning en technische en financiële steun.

Het label Fair Trade is beschikbaar in de koffiegamma's Fountain (Mokka), Symfoni en Rapsody.

## Economie en duurzame ontwikkeling

Fountain biedt zijn klanten verpakkingen aan met een minimaal volume maar met een maximale inhoud, dankzij het Fountain-patronenconcept (tot 115 koffies), het Symfoni-patronenconcept (ongeveer 230 koffies) en het Rapsody-concept (tot 400 koffies).

De Fountain verpakkingendozen zijn gemaakt van gerecycleerd karton.

De Ice-drinkfonteinen steunen op het principe van leidingwaterfiltering en bieden een economisch en ecologisch antwoord (geen plastic afval, vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot) voor consumenten die al maar meer oog hebben voor het milieu.

## Nabijheid

De Fountain-Groep beschikt over een enkel opslagcentrum. Het bevindt zich in Maubeuge, Frankrijk, dicht bij de Belgische grens en dus dicht bij de productiesite van het bedrijf: het is een manier om verplaatsingen te beperken.

De meeste productiesites van de machinefabrikanten waar Fountain mee samen werkt, liggen in Europa (Engeland, Frankrijk, Italië...).

Uit rationaliteitoverwegingen werden de bijkomende opslagcentra gegroepeerd.



Fountain houdt rekening met een aantal ethische en ecologische criteria die haar activiteiten bepalen.



# MANAGEMENT

1. PASCAL WUILLAUME  
CEO, bij de Groep sinds 2002
2. SORIN MOGOSAN  
Directeur aankoop, productie en techniek, bij de Groep sinds 1985
3. ERIC DIENST  
CFO, bij de Groep sinds 2010
4. JEAN-FRANÇOIS BUYSSCHAERT  
COO, bij de Groep sinds september 2004



**DE NATIONALE IMPORTEURS VAN DE GROEP FOUNTAIN**

FOUNTAIN INTERNATIONAL N.V.

Avenue de l'Artisanat 17 - B-1420 Braine-l'Alleud - België

FOUNTAIN FRANCE SAS

Boulevard de la Libération 6 - F-93200 Saint-Denis - Frankrijk

**DE PRODUCTIEVESTIGING VAN DE GROEP FOUNTAIN**

FOUNTAIN N.V.

Avenue de l'Artisanat 17 - B-1420 Braine-l'Alleud - België

**VERANTWOORDELIJKE UITGEVER**

Pascal Wuillaume

**FOUNTAIN N.V.**

BTW BE0412.124.393

Tel: +32 2/389 08 10

Fax: +32 2/389 08 14

[www.fountain.eu](http://www.fountain.eu)**REDACTIE & PRODUCTIE**

Chris - Communication Agency

[www.chriscom.be](http://www.chriscom.be)



Foun