

# Unternehmerin-Porträt

Name:	Maria Astakhova
Unternehmensname:	VendSystems Company GbR
Branche:	Sonstige Dienstleistungen, Aufstellautomaten
Gründungsjahr:	2012
Herkunftsland:	Russland
Firmensitz:	Schöneiche

## 1. Beschreibung des Unternehmens (Branche, Schwerpunkte, Mitarbeiter\*innen, Unternehmenskultur)

Mein Ehemann und ich arbeiten im Vending-Markt. Das ist der Markt für Verkaufsautomaten. Wir stellen Kaffee- oder Snackautomaten in den Einkaufszentren, in kleinen und mittleren Betrieben und in Bibliotheken auf. Wir übernehmen die Wartung, den technischen Service und achten darauf, dass alle Automaten stets mit Produkten befüllt sind. Wir verkaufen außerdem Kaffeeautomaten und Ersatzteile sowie die Produkte für die Automaten. Da wir zu zweit arbeiten, müssen wir alle Aufgaben gemeinsam meistern. Mein Mann ist für den technischen Bereich zuständig. Meine Aufgabe ist es, neue Kunden zu finden, Verträge abzuschließen und die Kundenkommunikation zu gestalten.

## 2. Warum diese Gründung/Firma? Was inspiriert dich? Was ist das Besondere an deiner Arbeit?

Im Juli 2012 haben wir mit einer ganz anderen Businessidee gestartet. Wir waren als Reisevermittler tätig und hatten ein Coaching beim Lotsendienst bekommen. Sowohl ich selbst als auch Yury haben bereits Erfahrungen im Tourismus gesammelt. Yury arbeitete in einem der größten Touristikunternehmen in Moskau. Deswegen besitzen wir dieses Wissen über die Zielgruppe Reisende. Das haben wir in unserer Arbeit in Deutschland eingesetzt und erfolgreich selbst Touren erarbeitet, die gut nachgefragt waren. Mit den Ereignissen im Jahr 2014 – der Krieg in der Ukraine und dem Kursverfall des Rubels – sind unsere Umsätze eingebrochen und wir haben nach einer neuen Businessidee gesucht.

Dabei haben wir uns folgende Kriterien gesetzt: die Unabhängigkeit von den Währungskrisen und eine hohe Nachfrage auch in Zeiten schlechter Wirtschaftsentwicklung. Es sollte ein „Selbstläufer“ sein. Das Thema Kaffee stand von Anfang an im Raum. Es gibt eine ausgeprägte Kaffee-Kultur in Deutschland. Die Menschen trinken immer Kaffee und trennen sich ziemlich leicht von einem Euro, um einen guten Kaffee zu trinken. Und damit unsere Idee erfolgreich wird, wollten wir Kaffeeautomaten verkaufen. So haben wir mit einer aufwendigen Recherche nach Kundenbedürfnissen bzgl. Kaffee, Kaffeemaschinenhersteller sowie Beschaffenheit der Kaffeefüllautomaten und Kaffeequalität begonnen.

Unser Anspruch war, eine hohe Qualität der in den Automaten verwendeten Produkte zu verkaufen sowie individuellen, an den jeweiligen Kunden zugeschnittenen sowie flexiblen Service anzubieten. So haben wir mehrere Kaffeeautomatenhersteller kontaktiert, Seminare besucht und jede freie Minute in die Entwicklung dieser Idee gesteckt. Es galt ja schließlich, sich unter den Tausenden von Konkurrenten durchzusetzen.

### **3. Der Mensch dahinter (etwas über dich)**

Wir reisen unheimlich gern und sind sehr mobil. Und mit der gleichen pedantischen Hingabe wie im Job organisieren wir unsere Freizeit mit den Kindern, zum Beispiel um eine Fahrradtour oder eine Städtereise mit ihnen zu machen. Meine Familie ist das wichtigste für mich.

### **4. Warum bist du damit erfolgreich?**

Wir sind sehr aufmerksam, was unsere Klienten betrifft. Auch wenn sie viele Fragen stellen, nehmen wir uns Zeit und beantworten sie alle. Unsere Stärke ist, einen regionalen, flexiblen und individuellen Service anzubieten. Wir untersuchen die Bedürfnisse unserer Kunden sehr genau und bieten ihnen die Automaten, die ihnen den besten Mehrwert bieten. Oft empfehlen wir günstigere oder kleinere Modelle. Das zahlt sich aus, in dem unsere Kunden uns weiterempfehlen. Man sollte den Hersteller nicht nach dem Preis auswählen, sondern nach Empfehlungen gehen und nach dem Kundenfeedback schauen.

### **5. Was hat sich im Laufe der Jahre geändert?**

Im Laufe der Jahre ist nun der Kampf um die Kunden nicht mehr so hart. Viele kommen von selbst auf uns zu. Wir verkaufen unseren Kunden z.B. Ersatzteile. Sie sind mit unserem Verkaufsservice sehr zufrieden und schätzen unsere kompetente, neutrale Beratung.

### **6. Aus welchem Grund hast du dich damals selbstständig gemacht?**

Ich war 24 Jahre alt, als wir damals nach Deutschland gekommen sind. Ich hatte bereits ein Diplom als Lehrerin in Deutsch als Fremdsprache und ich wollte nicht mehr studieren. Da wir bereits in Russland erste unternehmerische Erfahrungen gesammelt haben, fand ich es spannend, diese auch hier einzusetzen und mich im unternehmerischen Bereich zu entwickeln und auszuprobieren.

### **7. Was waren die größten Barrieren und Anforderungen bei der Gründung? Welche sind es jetzt?**

Das Schwierigste war, die Kunden zu gewinnen. Wir hatten keinen Namen, auch noch keine praktischen Erfahrungen und keine Referenzen in unserer Branche. Wir konnten die Kunden nur mit unserer Kompetenz überzeugen. Unser Hauptargument war dabei, dass wir den Automaten kostenlos aufstellen. Der Kunde würde keinen Aufwand und keine Ausgaben haben. Damit haben wir einen Fuß in die Tür bekommen. Daraus hat sich dann später eine Zusammenarbeit entwickelt. Das empfanden wir hier in Deutschland als Besonderheit.

### **8. Die wichtigste Erfahrung als Gründer\*in?**

Die Menschen hier haben uns eine Chance gegeben. Sie haben uns angehört und ermutigt, unserer Idee zu folgen. Das ist ein großer Unterschied zum russischen Markt. Dort muss man entweder einen Namen oder gute Beziehungen haben.

#### **9. Welche war die weiseste Entscheidung als Unternehmer\*in?**

Wir haben erkannt, dass wir jegliche Abhängigkeit vermeiden wollten. Wenn Einkaufszentren zum Beispiel morgen eine andere Strategie verfolgen und sich von allen aufgestellten Automaten trennen würden, hätten wir alle unsere Aufträge verloren. So haben wir unseren Service auf kleine und mittlere Unternehmen und auf den öffentlichen Sektor ausgeweitet. Es ist wichtig, sich zu diversifizieren und in verschiedene Kundengruppen zu investieren. Die Wartung und der Service bilden dabei den Kern des Geschäfts.

#### **10. Was würdest du beim nächsten Mal anders machen?**

Am Anfang haben wir zwei Automaten gekauft und diese vollständig zerlegt, um sie zu studieren. Später haben wir sie wieder zusammengesetzt, aber dafür viel Zeit gebraucht. Wenn wir diese technischen Kenntnisse damals gehabt hätten, die wir jetzt haben, hätten wir nicht gleich 2 Automaten gekauft. Wir wären besser zuerst mit dem Verkauf bzw. der Aufstellung von kleineren Automaten gestartet. Kleine Automaten sind bequemer zu handhaben, leichter zu transportieren und leichter zu verkaufen. Wir haben zum Glück keine Verluste dadurch erlitten. Es war nur nicht sehr effizient.

#### **11. Was empfehlst du anderen Gründer\*innen bzw. Jung-Unternehmer\*innen?**

Man sollte die Branche und auch die Bedürfnisse der Zielgruppe ganz genau untersuchen. Vor dem Start ist es gut, bereits Verträge abzuschließen. Unsere Devise war, niemals stehenzubleiben, ständig neue Trends zu untersuchen und uns weiterzubilden. Wir empfehlen außerdem die Mitgliedschaft in Branchenvereinen, weil man als Mitglied über aktuelle Gesetzesänderungen informiert wird, z.B. über die Kennzeichnungspflicht für Automaten.