



COFFEE PRO

vakblad voor de koffie- en theebranche

2^e jaargang • september 2010 • nummer 4

www.coffeepro.nl

KLANTVRIENDELIJKHEID IN DE HORECA

*Kleine moeite,
grote impact*

MEMORY OF A GODSHOT

*Caffè Culture Londen
levendige beurs*

WORLD TEA EXPO

*Las Vegas
grootste theebeurs ter wereld*

TECHNIVORM VEROVERT VERENIGDE STATEN

*Boyds verkoopt filtermachines
via winkelketens*

KANTORENMARKT STELT NIEUWE KOFFIEEISEN

*Koffie belangrijke secundaire
Arbeidsvoorwaarde in kantoren*

Een kijkje in de winkel van Williams Sonoma in San Francisco.



Boyd Coffee Company

Boys (op de verpakkingen staat Boyds) is een relatief oud bedrijf in Portland dat in 1900 startte met de import en verkoop van thee van deur tot deur aan winkels. Later kwam daar koffie bij en verkoop aan hotels, restaurants en food-servicebedrijven. Het bedrijf is in de Verenigde Staten een middelgrote importeur en kwaliteitskoffiebrander, na Farmer Brothers en Sara Lee, dat mede wordt gerund door vierde generatie Kathy Boyd Dutt, marketing directeur. Het kwam reeds in 1980 in aanraking met Gerard Smit, oprichter van Technivorm in Amerongen en ontwerper van de producten. Boyds maakte onder anderen via beurzen andere koffiebranders warm voor de verkoop van Technivorm-koffiezetapparatuur bij hun koffie. Kathleen Bauer werd drie jaar geleden gevraagd om vooral het retailkanaal voor Technivorm en Boyds zelf te ontwikkelen, met het nodige resultaat (www.boydscoffeestore.com en www.technivorm-us.com)

TECHNIVORM VEROVERT DE VERENIGDE STATEN

Boys verkoopt filtermachines via winkelketens

Tekst en fotografie: Ton Rombout

Het is verbazingwekkend om te zien hoe een oer-Nederlands merk filterkoffiemachines zichzelf verkoopt in de Verenigde Staten. Een videotest en bespreking in het befaamde *Cooks Illustrated* en een bespreking in *The New York Times* hebben wonderen verricht.

Maar laten we ook de inspanningen van Amerika's middelgrote koffiebrander Boyd Coffee Company niet vergeten en zeker niet die van National Salesmanager van 'Boys', Kathleen Bauer. Zij ontwikkelt sinds drie jaar met groot succes de verkoop in het retailkanaal voor Technivorm.

Grote keukenketens

Want Technivorm is langzamerhand een geduchte concurrent voor de veel goedkopere filterkoffieapparaten voor huis-

houdelijk gebruik, meestal van Chinese makelij. Ondanks het feit dat deze veelal meerdere dollars lager geprijsd zijn, blijkt de verkoop van Technivorm MoccaMasters KB/KBT-741 in vier modellen – anox. zilver en zwart, met glazen kan of met thermoskan - een doorslaand succes. Soms gebeurt dat met de nodige informatieve begeleiding, zoals in de bijna driehonderd vestigingen van Williams Sonoma, gevestigd door de hele Verenigde Staten en deels ook in Canada. Williams Sonoma verkoopt high end keukenapparatuur en ondersteunt dat met behulp van workshops, uitleg bij het schap en gedrukte infor-

matie. Recentelijk, vanaf mei 2010, besloot deze winkelketen vier retailmodellen van Technivorm te gaan voeren, waarvan twee met glazen kan en twee met een geïsoleerde thermoskan waarin de koffie nog langer op temperatuur en smaak blijft. Deze thermoskanmodellen zijn bij de Amerikanen het populairst, omdat ze vaak ook na een uur nog smaakvolle koffie willen drinken en die op de juiste temperatuur kunnen blijven uitschenken, en omdat ze – niet te vergeten – de kan ook kunnen meenemen. Want elke rechtgeaarde Amerikaan sjouwt wel met een bekertje of kan koffie to go rond. Op Amerikaans verzoek is daarom een speciale dop ontwikkeld, waar een Amerikaans en Europees patent op aangevraagd en verkregen is. Het volgende gebeurt in de praktijk: de kannen worden geleverd met een BTL (Brew Thru Lid) en een Travel Lid. De laatste als veiligheid tegen omkiepen in de auto als je een volle kan wilt meenemen.

Maar de Amerikanen krijgen bij Williams Sonoma eveneens uitgebreid uitgelegd waarom ze ook in de glazen kannen koffie kunnen bewaren die na een half uur nog smaakvol en niet oud is. Het warmhoudsysteem in deze zetapparatuur dat zich aanpast aan de hoeveelheid koffie in de glazen kan wordt bij Williams Sonoma uitgebreid uitgelegd en indien gewenst gedemonstreerd.

Ongeveer of precies op temperatuur

Een van de duurdere onderdelen van de Technivorm KBT-741 is het kookelement. Het water komt hierin binnen 30 seconden heel snel en effectief op een temperatuur van 200 graden Fahrenheit (d.i. 93,33 graden Celsius) en blijft daarop constant, terwijl de koffie in 5 minuten gezet wordt. Dit proces zorgt ervoor dat de koffie werkelijk 'getrokken' wordt, in plaats van, zoals Kathleen Bauer zegt, "met heet water gewassen." Tests wijzen uit dat voor de ideale kop koffie 18 tot 22 procent van de vaste stoffen uit de bonen wordt geëxtraheerd, op een temperatuur die tussen de 92 en 96 graden Celsius ligt. Die hitte heb je namelijk nodig om de vele oplosbare smaak- en reukstoffen in de koffie op te lossen en met het hete water te vermengen. In andere apparatuur, meestal goedkoper, komt het water pas traag op temperatuur en behoudt het die constante temperatuur ook niet. Daardoor worden deze smaak- en reukstoffen op andere wijze onttrokken en dat resulteert in

"BETROUWBARE, DUURZAME EN
KVALITATIEVE FILTERMACHINES
VAN EUROPESE MAKELIJ."



Kathleen Bauer van Boyd Coffee Company.



De Technivorm presentatie bij Williams Sonoma.

Logo van Williams Sonoma.

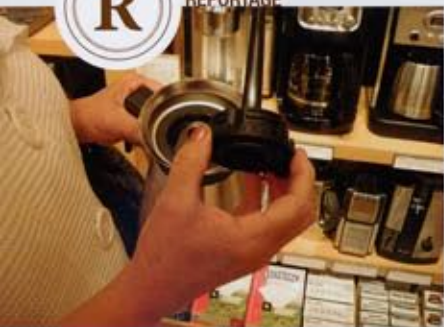


De nogal druk ingerichte Sur La Table-winkel op Pier 1.



Enkele recensies

De recensies, en het zijn er vele, zijn zonder uitzondering lovend. *Cooks Illustrated*: "In the end, only one coffee maker stood out in our tests as exceptional. That model's (KBT 741) coffee, no coincidence, also rated head and shoulders over the other models in our tasting. Unlike any of the other coffee makers, its internal heating element brought the brewing water to the correct temperature range within seconds and kept it there through the brewing cycle. In contrast to most coffee maker heating elements, which are made of aluminum, our winner's heating element is made of far more expensive copper. In coffee makers, the heating element usually runs alongside a tube containing water. As the cool water drips down from the tank, it passes through the heated channel, then boils up to the top of the machine, and finally drips down onto the grounds. A copper heating element has higher thermal conductivity than aluminum, meaning it is more responsive and can reach a higher temperature more quickly."



De speciale dop om koffie mee te nemen voor onderweg.



De Blue Bottle koffiebar op Pier 1, San Francisco.



Drip on Demand filterkoffie bij Blue Bottle.

Drip coffee en espresso

Vlakbij de Sur la Table winkel aan Pier 1 in de haven van San Francisco troont Kathleen Bauer ons mee naar The Blue Bottle, een zwaar gehypte espressobar die qua beroemdheid met Stumptown in Portland kan wedijveren. Ze is zelf ook nieuwsgierig en wil onze reactie zien. "Maar drip coffee – filterkoffie – is in de Verenigde Staten nog oneindig veel populairder dan espresso," zegt ze. En, het bewijs toont zich eveneens bij The Blue Bottle: de individueel gezette filterkoffie, met behulp van porseleinen filters en van papier of hennep gemaakte filterzakjes, is weer helemaal terug. "Bovendien," zegt Kathleen, "drinken maar weinig Amerikanen de echte espressos en ristretto's. Café latte en cappuccino zijn veruit favoriet, evenals frappucinos en andere mixen. Goede koffie maak je met goede bonen, vers gemalen en met een perfecte machine." Stumptown heeft de Technivorm-apparatuur al ontdekt voor zijn filterkoffies. Duane Sorensen vindt de Moccamaster KBT-741 een apparaat dat "drips a better-than-barista roast in five minutes."

een mindere smaak. Als er te snel wordt gezet, worden de vaste elementen voor minder dan 18% aan de bonen onttrokken. De koffie zal dan te slap zijn. Een te traag proces zorgt echter voor overextractie – meer dan 22% vaste bestanddelen worden onttrokken. Gevolg: de koffie smaakt bitter. Als de zetapparatuur te traag is en het water niet voldoende warm, kun je zelfs blijven zitten met koffie die zowel te slap als te bitter is! Bovendien maakt de apparatuur van Technivorm bij het warm houden van de koffie gebruik van een afzonderlijk warmhoudsysteem dan dat waarmee het water op temperatuur wordt gebracht. Ook de warmhoudplaat heeft daardoor de juiste, lagere en aan het doel aangepaste temperatuur, waardoor de glazen kan niet te heet wordt en de koffie op smaak blijft. Dus als iemand in het huishouden kiest voor de glazen kannen in plaats van de thermoskannen met speciale dop, dan blijft de koffie toch gedurende bepaalde tijd smaakvol. Alle onderdelen zijn trouwens vervangbaar en makkelijk schoon te houden.

Sur la Table

Nadat we de winkel van Williams Sonoma op Union Square in San Francisco hebben bewonderd, troont Kathleen Bauer ons mee naar een van de andere Technivorm-successen. Anderhalf jaar terug wist ze de keukenketen Sur la Table, iets kleiner dan Williams Sonoma in de Verenigde Staten maar toch met zo'n vijfenzeventig winkels, te overtuigen een van de huishoudelijke machines van Technivorm te gaan verkopen. Gekozen werd voor het glans zilver-model met de thermoskan. Hier

vond het afgelopen jaar een ander mirakel plaats. Hoewel Sur la Table qua uitstraling een minder chique, enigszins druk aandoende, winkel is dan Williams Sonoma (misschien een beetje vergelijkbaar met Blokker in Nederland, maar dan alleen voor keukenproducten), is het verkoopsucces van deze machine ongekend. De hoeveelheid informatie in de winkel is bijna nihil, maar de machine verkoopt zichzelf. Amerikaanse huishoudens zijn blijbaar toe aan 'drip coffee' van een betere kwaliteit en gaan daarin mee in de algemene opkomst van het drinken van betere koffie, malen vlak voor het zetten en betere koffiezetapparatuur. Sur la Table heeft nu besloten om eveneens alle vier de modellen te gaan verkopen.

Doorslaand succes

De eerste successen van Kathleen Bauer betroffen twee jaar terug verkoop van Technivorm apparatuur bij meerdere retailketens, zoals Kitchen Kaboodle en Kitchen Kapers. Het doorslaande succes kwam echter kort geleden met Sur la Table en Williams Sonoma. Daarbij moet je je vooral bedenken dat bij deze bedrijven en met name de laatste sprake was van langdurige testfasen. Terwijl Technivorm zelf al stringente eisen stelt aan haar apparatuur en alle onderdelen continu uitgebreid test op gebied van kwaliteit, betrouwbaarheid en duurzaamheid, gebeurde dat met name bij Williams Sonoma en bij Sur la Table nogmaals. Testresultaten en certificaten van de SCAA, SCAE en Scandinavische organisaties gaven de doorslag. Artikelen in meerdere toonaangevende tijdschriften en rubrieken deden de rest.