

ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ / ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ



## Πτυχιακή εργασία

Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ RIO BRANCO ΣΤΗ ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ ΚΑΙ ΣΤΗ  
ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΤΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗ.ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ.

Κυριακή Κοκκίνου

Επιβλέπων καθηγητής  
Δημήτριος Φύλακτος

Μεσολόγγι[Σεπτέμβριος 2016]

## **ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ**

Copyright © Κυριακή Κοκκίνου [2016]

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων/Μεσολογγίου του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

## **ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	<i>iv</i>
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ</b> .....	<i>ii</i>
<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ</b> .....	<i>v</i>
<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ</b> .....	<i>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.i</i>
<b>ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ</b> .....	<i>vii</i>
<b>ΑΠΟΔΟΣΗ ΟΡΩΝ</b> .....	<i>ix</i>
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<i>xii</i>
<b>1. Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ «RIO BRANCO»</b> ..	<i>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</i>
<b>1.1 ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΚΑΦΕΚΟΠΤΕΙΟΥ</b> .....	<i>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</i>
<b>1.2 ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΦΕΚΟΠΤΕΙΟΥ</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΚΑΦΕΚΟΠΤΕΙΟΥ</b> .....	<b>18</b>
1.3.1 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΚΑΦΕ.....	19
1.3.2 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΚΑΦΕ ESPRESSO.....	19
1.3.3 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΑΝΑΨΥΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ.....	20
1.3.4 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΞΗΡΩΝ ΚΑΡΠΩΝ.....	21
1.3.5 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΤΩΝ ΖΑΧΑΡΩΔΗ.....	21
<b>2. Η ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ</b> .....	<b>2</b> <i>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</i>
<b>2.1 Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ "RIO BRANCO" ΜΕ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε.</b> .....	<b>22</b>
2.1.1 Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΚΑΦΕ ESPRESSO ILLY.....	25
2.1.2 Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ILLYCAFFE.....	27

<b>2.2 Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ "RIO BRANCO" ΜΕ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΤΤΙΣΑ TERRA.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3 ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΤΗΣ ALTEC «ΚΕΦΑΛΑΙΟ».....</b>	<b>30</b>
2.3.1 Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ "ΚΕΦΑΛΑΙΟ".....	30
<b>2.4 ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΜΑΡΚΕΣ ΚΑΦΕ ΠΟΥ ΠΩΛΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ.....</b>	<b>37</b>
<b>3.ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ "RIO BRANCO" .....</b>	<b>39</b>
3.1 Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ "RIO BRANCO".....	39
3.2 ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΟΥ ΚΑΦΕ.....	41
<b>4. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ-ΕΡΕΥΝΑ.....</b>	<b>43</b>
<b>5. ΣΥΝΟΨΗ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....</b>	<b>52</b>
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>54</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>55</b>
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ.....</b>	<b>55</b>

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η πτυχιακή εργασία μου αποτελεί το σημαντικότερο μέρος των σπουδών μου στο Τ.Ε.Ι Δυτικής Ελλάδας στο Μεσολόγγι και συγκεκριμένα στο τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής στη Διοίκηση και την Οικονομία. Είναι μία εργασία θεωρητική που χρειάστηκε αρκετή έρευνα και καταγραφή δεδομένων για την διεκπεραίωσή της. Παρουσιάζει την οικογενειακή μου επιχείρηση με την ονομασία Rio Branco, τους συνεργάτες της επιχείρησής μας και τους πελάτες μας. Η επιχείρηση έχει κύριο αντικείμενο τον καφέ και τα συμπληρωματικά προϊόντα του.

Η εργασία μου αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας μου εκθέτω την ιστορία του καφεκοπτείου μας, τα προϊόντα που βρίσκονται σε αυτό και τους προμηθευτές μας. Το δεύτερο κεφάλαιο αποτελείται από την εξωτερική δραστηριότητα της επιχείρησης και παρουσιάζει τους συνεργάτες μας, καθώς και το πρόγραμμα «ΚΕΦΑΛΑΙΟ» το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι στη καθημερινότητα της δουλειάς μας, για την διεκπεραίωση τιμολογίων και άλλων συναφών λειτουργιών που απαιτούνται στο μέρος του χονδρικού εμπορίου. Στο τρίτο κεφάλαιο της εργασίας μου παρουσιάζονται τα οικονομικά στοιχεία του Rio Branco στη παρούσα κατάσταση. Στο τελευταίο κεφάλαιο της πτυχιακής εργασίας μου γίνεται καταγραφή της έρευνας που έκανα, με τη χρήση ερωτηματολογίου, σχετικά με την επιχείρησή μας και τα προϊόντα που πουλάμε. Προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσον είναι ικανοποιημένοι οι πελάτες μας από τη συνεργασία και τα προϊόντα μας, για τη καλή συνέχεια και το μέλλον της δουλειάς μας.

Στόχος της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας είναι η καταγραφή της καθημερινής δραστηριότητας της επιχείρησης Rio Branco σε λιανική και χονδρική πώληση. Κύριο κομμάτι της εργασίας μου είναι ο καφές και πως εξελίσσεται με την πάροδο του χρόνου στην ελληνική αγορά.

## **ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ**

**Εικόνα 1: Καφεκοπτείο Rio Branco**

**Εικόνα 2: Χάρτης Ερμιονίδος**

**Εικόνα 3: Ελληνικός καφές σε κόκκους**

**Εικόνα 4: Επεξεργασία των κόκκων καφέ κατά την υγρή μέθοδο**

**Εικόνα 5: Ανατομία ενός κόκκου καφέ**

**Εικόνα 6: Καφές φίλτρου Social**

**Εικόνα 7: Καφές espresso illy**

**Εικόνα 8: Καφές espresso Dimello**

**Εικόνα 9: Σοκολάτα ρόφημα Chocolanelle**

**Εικόνα 10: Σοκολάτα ρόφημα Monbana**

**Εικόνα 11: Milkshake σε σκόνη Monbana**

**Εικόνα 12: Σιρόπι ροφημάτων Philibert Routin**

**Εικόνα 13: Ατομική μηχανή espresso Mitaca MPS M8 Black**

**Εικόνα 14: Ατομική μηχανή espresso Francis Francis Y3**

**Εικόνα 15: Ατομική μηχανή espresso Francis Francis Y1.1**

**Εικόνα 16: Ατομική μηχανή Francis Francis X 7.1**

**Εικόνα 17: Ατομική μηχανή espresso Dimello**

**Εικόνα 18: Συσκευή για αφρόγαλα Lanella**

**Εικόνα 19: Logo της μάρκας espresso illy και Dimello**

**Εικόνα 20: Logo της εταιρείας ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε**

**Εικόνα 21: Logo της μάρκας καφέ illy**

**Εικόνα 23:** Logo της εταιρείας Attica Terra

**Εικόνα 24:** Από τη στιγμή που θα ανοίξουμε το πρόγραμμα θα μας εμφανιστεί ένα εικονίδιο, το οποίο θα ζητά να επιλέξουμε το έτος στο οποίο βρισκόμαστε.

**Εικόνα 25:** Εμφανίζεται στην οθόνη μας ένα εικονίδιο με το όνομα «Χρήστης». Θα επιλέξουμε «Super user».

**Εικόνα 26:** Πρώτο βήμα για την κοπή τιμολογίου, επιλέγουμε από το πρόγραμμα ΚΕΦΑΛΑΙΟ «Πωλήσεις».

**Εικόνα 27 :** Δεύτερο βήμα για την κοπή τιμολογίου, επιλέγουμε «Νέο Παραστατικό».

**Εικόνα 28 :** Στο τρίτο βήμα για τη κοπή τιμολογίου, εμφανίζεται ένα νέο παράθυρο με την ονομασία «Επιλογή» και μας ρωτάει «Επαναλαμβανόμενο σχόλιο γραμμής». Επιλέγουμε «Όχι».

**Εικόνα 29:** Στο τέταρτο βήμα είμαστε έτοιμοι να πληκτρολογήσουμε τα στοιχεία του πελάτη για τη δημιουργία του τιμολογίου.

**Εικόνα 30:** Διαφημιστική δαπάνη υποκατηγοριών καφέ

**Εικόνα 31:** Η εικόνα μας δείχνει ότι το υποκατάστατο αγαθό του μοσχαρίσιου κρέατος είναι το χοιρινό. Επομένως λόγω καλής τιμής του χοιρινού και αρκετά καλής ποιότητας η ζήτησή του αυξήθηκε.

**Εικόνα 32:** Το συμπληρωματικό αγαθό του καφέ είναι η ζάχαρη, γι' αυτό το λόγο όπως φαίνεται στο διάγραμμα της εικόνας έχει αυξηθεί η ζήτησή της.

## **ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ**

**Πίνακας 1:** Το σύνολο των πελατών που απάντησαν το ερωτηματολόγιο.

**Πίνακας 2:** Καθορισμός φύλου του κάθε ερωτηθέντα πελάτη.

**Πίνακας 3:** Καθορισμός ηλικίας του κάθε ερωτηθέντα πελάτη.

**Πίνακας 4:** Καθορισμός της οικογενειακής κατάστασης του κάθε ερωτηθέντα πελάτη.

**Πίνακας 5:** Καθορισμός της επαγγελματικής ιδιότητας του κάθε πελάτη.

**Πίνακας 6:** Διαπίστωση της μακροχρόνιας συνεργασίας της επιχείρησης με τους πελάτες της.

**Πίνακας 7:** Διαπίστωση της καλής συνεργασίας ανάμεσα στους πελάτες και την επιχείρηση.

**Πίνακας 8:** Διαπίστωση των καλών τιμών των προϊόντων της επιχείρησης.

**Πίνακας 9:** «Πίτα» διαπίστωσης των καλών τιμών των προϊόντων της επιχείρησης.

**Πίνακας 10:** Διαπίστωση της καλής εξυπηρέτησης της επιχείρησης ως προς τους πελάτες της.

**Πίνακας 11:** «Πίτα» διαπίστωσης της καλής εξυπηρέτησης της επιχείρησης ως προς τους πελάτες της.



## **ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ**

**T.E.I:** Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

**A.E.B.E:** Ανώνυμη εμπορική βιομηχανική εταιρεία

**A.E:** Ανώνυμη εταιρεία

**MI:** milligram

**κ.α.:** και άλλα

**H.z:** Hertz, μονάδα συχνότητας

**S.A:** societa anonima, ανώνυμη εταιρεία

**W:** watt

**HO.RE.CA:** Hotel/Restaurant/Café

**Δ.Ε.Η:** Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού

**Ο.Τ.Ε:** Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος

**Δ.Ε.Υ.Α.Κ:** Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης και Αποχέτευσης Κρανιδίου

**s.p.a:** sociedad por acciones, ανώνυμη εταιρεία

## ΑΠΟΔΟΣΗ ΟΡΩΝ

**Center cut:** κεντρική τομή

**Bean:** κόκκος

**Silver skin:** ασημένιο «δέρμα»

**Parchment:** περγαμηνή

**Mucilage:** κολλώδης ουσία

**Pulp:** πολτός

**Outer skin:** εξωτερικό «δέρμα», φλοιός

**Professional:** επαγγελματίας

**System:** σύστημα

**Shaker:** αναδευτήρας

**Milkshake:** γλυκό ρόφημα, το οποίο σερβίρεται κρύο διότι φτιάχνεται συνήθως από παγωτό.

**Max absorbed power:** μέγιστη απορροφημένη ισχύς

**Power supply:** τροφοδοτικό

**Thermoblock:** θερμοστοιχείο

**Bar:** κύκλωμα

**Freddo:** κρύο

**Black:** μαύρο

**Logo:** λογότυπο

**Light:** ελαφρύ

**Food:** φαγητό

**Drinks:** ποτά

**On-line:** σε απευθείας σύνδεση

**E-services:** ηλεκτρονικές υπηρεσίες

**E-support:** ηλεκτρονική στήριξη/βοήθεια

**Live update:** ζωντανή ενημέρωση

**Super user:** υπερ-χρήστης

**Discoveries:** ανακαλύψεις

**Doubleshot:** διπλή δόση(σε ροφήματα, συνήθως καφέ)

**Lungo:** γεμάτος

**Decaffeinato:** χωρίς καφεΐνη

**Intenso:** έντονος

**Statistics:** στατιστικά

**Valid:** έγκυρος, βάσιμος

**Missing:** απών

**Total:** σύνολο

**Frequency:** συχνότητα

**Percent:** ποσοστό

**Valid percent:** ποσοστό επί τοις εκατό (%)

**Cumulative percent:** αθροιστικό ποσοστό

**Escape:** διαφυγή

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ιστορία του καφεκοπτείου μας ξεκινά το 1983 όταν ο πατέρας μου δημιούργησε στο Κρανίδι Αργολίδας την επιχείρησή μας με την ονομασία Rio Branco. Το βασικό αντικείμενο της δουλειάς μας είναι ο ελληνικός καφές, τον οποίο έχουμε καταφέρει να κάνουμε γνωστό στον τόπο όπου ζούμε και ως προς την αυθεντικότητα, αλλά και ως προς την καλή τιμή. Τα προϊόντα μας είναι αγνά και προσέχουμε να έχουμε πάντα την καλύτερη ποιότητα στο μαγαζί μας, ούτως ώστε να κερδίζουμε καθημερινά την εμπιστοσύνη των καταναλωτών μας.

Η συνεργασία της επιχείρησής μας με τις εταιρείες ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε και Attica Terra μας έχει εξασφαλίσει μία μακροχρόνια σχέση εμπιστοσύνης. Αγοράζουμε τα προϊόντα τους και τα διανέμουμε στην ελληνική αγορά της Ερμιονίδος. Είναι δύο εταιρείες που έχουν καταφέρει να ηγηθούν στην ελληνική αγορά του καφέ. Προσπαθούν συνεχώς μέσω της καλής ποιότητας των προϊόντων και της σωστής δουλειάς των ανθρώπων τους να εξελίσσονται συνεχώς, εξασφαλίζοντας έτσι όλο και περισσότερους καταναλωτές, αλλά και περισσότερο κέρδος.

Ο καφές espresso illy προέρχεται από την Ασία, την Αμερική και την Αφρική, όπου σε αυτά τα μέρη ευδοκιμούν τα καφεόδενδρα με την ονομασία Coffea. Τα καφεόδενδρα αυτά παράγουν και την ποικιλία Arabica, την ποικιλία από την οποία φτιάχνεται και ο καφές espresso illy. Για την ποικιλία του καφέ illy ευθύνεται η εταιρεία Illycaffè s.p.s, η οποία διάλεξε μία από τις καλύτερες ποικιλίες καφέ. Την ποικιλία Arabica.

Ο καφές espresso Dimello επεξεργάζεται στην Ελλάδα πάντα από ένα σύγχρονο μηχανικό εξοπλισμό. Το άρωμα, η γεύση, το χαρμάνι του ανταποκρίνονται πάντα στο γούστο των Ελλήνων στο καφέ. Ο Dimello όπως και ο Illy φτιάχνεται από την ίδια ποικιλία καφέ, την ποικιλία Arabica. Είναι δύο από τις καλύτερες μάρκες καφέ που κυκλοφορούν αυτή τη στιγμή στην αγορά.

Στόχος, επομένως, της επιχείρησής μας είναι να συνεχίσει τη καλή συνεργασία με τις εταιρείες αυτές, και τους υπόλοιπους προμηθευτές φυσικά, να ικανοποιήσει τις ανάγκες των καταναλωτών και να αυξήσει το κέρδος της.

## 1. Η επιχείρηση “Rio Branco”

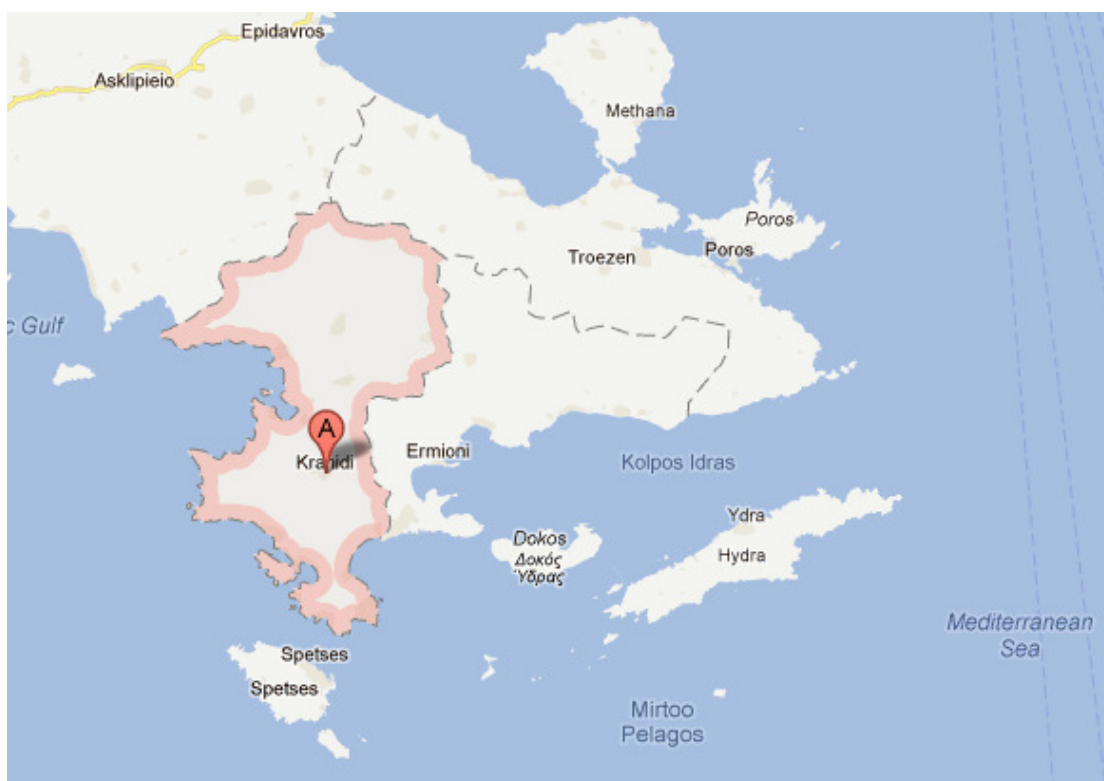


*Εικόνα 1: Καφεκοπτείο Rio Branco*

Η επιχείρηση Rio Branco είναι μία οικογενειακή επιχείρηση καφέ την οποία και ίδρυσε ο πατέρας μου Γεώργιος Κόκκινος το 1983 στο Κρανίδι Αργολίδας. Η ιδέα της ονομασίας του καφεκοπτείου (Rio Branco) προήλθε από μία περιοχή της δυτικής Βραζιλίας, διότι ως γνωστόν φημίζεται για τον εξαιρετικό καφέ της. Η Βραζιλία αποτελεί την μεγαλύτερη παραγωγή καφέ στον κόσμο σε διάφορες περιοχές της, όπου ο καφές της είναι ήπιος με γλυκιά γεύση, μέτριο σώμα και χαμηλή οξύτητα.

## 1.1 Ιστορία του καφεκοπτείου

Το καφεκοπτείο βρίσκεται στο Κρανίδι Αργολίδας και αποτελούσε τότε το πρώτο καφεκοπτείο της περιοχής την περίοδο που άρχισε η λειτουργία του. Το Κρανίδι Αργολίδας είναι κωμόπολη του Νομού Αργολίδας και βρίσκεται στο νοτιοανατολικό άκρο της Πελοποννήσου. Τη λειτουργία του καφεκοπτείου είχαν αναλάβει ο πατέρας μου Γεώργιος Κόκκινος με τη βοήθεια των γονιών του Στέφανος Κόκκινος και Παναγούλα Κοκκίνου. Η τοποθεσία του καφεκοπτείου μας μέσα στο Κρανίδι βρίσκεται σε ένα από τα καλύτερα σημεία της περιοχής και μπορεί κάποιος εύκολα να το βρει, διότι βρισκόμαστε σε εμφανές και εμπορικό σημείο.



*Εικόνα 2: Χάρτης Ερμιονίδος*

## 1.2 Προϊόντα καφεκοπτείου

Τα προϊόντα του καφεκοπτείου μας είναι τα εξής:

- Ελληνικός καφές
- Γαλλικός καφές
- Καφές Espresso
- Σοκολάτα Ρόφημα
- Σιρόπια Ροφημάτων
- Ξηροί καρποί
- Ζαχαρώδη
- Αναψυκτικά
- Κάβα ποτών
- Μηχανές ατομικές espresso
- Αξεσουάρ espresso



*Εικόνα 3: Ελληνικός καφές σε κόκκους*

Ο ελληνικός καφές αποτελεί το βασικό προϊόν του καφεκοπτείου μας, αλλά για να πουληθεί πρέπει πρώτα να επεξεργαστεί. Ο καφές αυτός λοιπόν αποτελείται από τρία είδη καφέ τα

οποία είναι ο καφές Robusta, Santos και Rio Minas. Ο καφές Robusta καλλιεργείται σε υψόμετρο 0 έως 600 μέτρα. Η ωρίμανση των καρπών του γίνεται σε χρονικό διάστημα εντός 10 ή 11 μηνών περίπου, διότι το συγκεκριμένο είδος καφέ δεν ανθίζει τακτικά. Οι κίτρινο-πράσινοι κόκκοι του καφέ Robusta είναι κατά δύο φορές πλουσιότεροι σε καφεΐνη από ότι ο καφές Arabica και συχνά χρησιμοποιούνται σε ειδικά μίγματα καφέδων espresso, όμως σε περιορισμένη ποσότητα. Οι κόκκοι Robusta ενδυναμώνουν τον espresso και δημιουργούν καϊμάκι χάρης στην υψηλή τους ποιότητα. Υπάρχουν όμως και χαμηλής ποιότητας καφέδες Robusta που απέχουν πολύ από τον κανονικό Robusta καφέ και ποιοτικά αλλά και η τιμή του. Πολλοί παραγωγοί καφέ χρησιμοποιούν αυτό το χαμηλής ποιότητας καφέ Robusta, λόγω της χαμηλής τιμής του αναμειγνύοντάς τον σε μείγματα espresso. Η γεύση, του χαμηλής ποιότητας Robusta, είναι ξύλινη και στυφή. Καλό θα ήταν οι παραγωγοί καφέ να αποφεύγουν αυτήν την ποιότητα καφέ Robusta, γιατί μπορεί να γλυτώνουν χρήματα λόγω της χαμηλής τιμής του, αλλά σίγουρα θα χάσουν πολλούς πελάτες λόγω της κακής του ποιότητας. Ένα άλλο είδος ελληνικού καφέ που θα βρείτε στο καφεκοπτείο μας είναι ο Βραζιλιάνικος καφές Santos, ο οποίος φημίζεται για την υψηλή γκουρμέ του ποιότητα και παράγεται φυσικά στην Βραζιλία. Είναι ένα ισορροπημένο είδος καφέ και επεξεργάζεται με την υγρή μέθοδο. Η υγρή μέθοδος είναι η πιο συχνή και διαδεδομένη μέθοδος ιδίως στους γκουρμέ καφέδες όπως είναι ο καφές Santos.

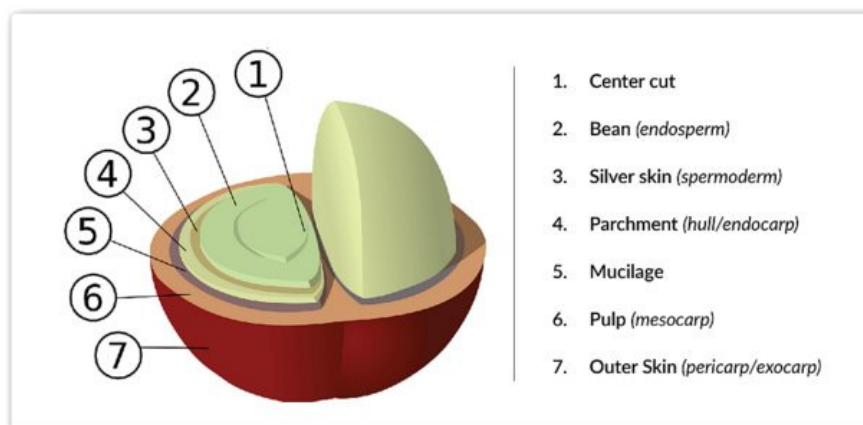


***Εικόνα 4: Επεξεργασία των κόκκων καφέ κατά την υγρή μέθοδο***

Στη μέθοδο αυτή αφού συλλέξουμε τον καφέ βυθίζουμε όλους τους κόκκους του στο νερό ξεχωρίζοντάς τους σε καλούς και κακούς ποιοτικά. Οι ποιοτικά κακοί κόκκοι καφέ επιπλέουν στην επιφάνεια του νερού ενώ οι καλοί ποιοτικά κόκκοι καφέ παραμένουν βυθισμένοι στο πάτο. Στη συνέχεια ένα μηχάνημα πιέζει τους καλούς ποιοτικά κόκκους καφέ



σε ένα φίλτρο μέσα στο νερό, για να απομακρυνθεί η φλούδα του καρπού και μέρος του πολτού. Ένα σημαντικό μέρος του καφέ μένει προσκολλημένο πάνω στο κόκκο του καφέ ύστερα από αυτή τη μηχανική επεξεργασία.



**Εικόνα 5: Ανατομία ενός κόκκου καφέ**

Στη μηχανικά υγρή επεξεργασία δε χρησιμοποιείται ζύμωση, αλλά ένα μηχάνημα απομακρύνει το πολτό του καφέ, ο οποίος πολτός παραμένει προσκολλημένος στο κόκκο καφέ, με ξύσιμο. Μετά την απομάκρυνση του πολτού ο κόκκος του καφέ περιβάλλεται από δύο στρώματα, τα οποία είναι η επιδερμίδα και το ενδοκάρπιο. Οι πράσινοι κόκκοι καφέ θα πρέπει να ξηραθούν μέχρι η περιεκτικότητά τους στο νερό να φτάσει το 10%, διαφορετικά υπάρχει περίπτωση να χαλάσουν. Στις περισσότερες περιπτώσεις οι κόκκοι καφέ αφήνονται να ξηραθούν στον ήλιο απλωμένοι σε λωρίδες και αναδεύονται κάθε 6 ώρες για να ξηραθούν ομοιόμορφα και για να αποφύγουν τα μικρόβια. Με αυτόν τον τρόπο αποκτούν περιεκτικότητα στο νερό 12-13% και μετά ξηραίνονται σε μηχανήματα μέχρι η υγρασία να φτάσει το 10%. Μετά την ξήρανση το ενδοκάρπιο απομακρύνεται και μένει μόνο ο κόκκος του καφέ. Ο καφές Santos αποτελείται αποκλειστικά και μόνο από καφέ Arabica, δίχως την πρόσμιξη φθηνών και χαμηλής συνεπώς ποιότητας καφέ Robusta. Για να διατηρηθεί ο γευστικός αυτός καφές θα πρέπει πρώτα να έχει καβουρδιστεί σε μέτριο βαθμό και αργότερα να έχει συσκευασθεί ερμητικά σε αεροστεγείς συσκευασίες. Ο καφές Santos επίσης έχει χαμηλή οξύτητα, μέτριο σώμα και τα αρώματά του παραπέμπουν σε μυρωδιές ξηρών καρπών. Το τρίτο είδος καφέ που χρησιμοποιούμε ονομάζεται Rio Minas. Το χαρμάνι του ελληνικού καφέ Rio Minas αποτελείται από 100% ποικιλίες Arabica που καλλιεργούνται στη Βραζιλία. Το πλούσιο άρωμά του πηγάζει από το τέλειο ψήσιμο που γίνεται στους κόκκους του καφέ Rio Minas. Ο καφές Rio Minas αποτελεί τον πιο αγαπημένο καφέ της ανατολικής μεσογείου, για τον εκλεκτό καφέ του και το υπέροχο άρωμά του.



Χαρακτηριστικό των ποικιλιών Arabica είναι ότι περιέχουν μικρότερη ποσότητα καφεΐνης έως και δύο φορές από τη Robusta.

Ο γαλλικός καφές που έχουμε στο καφεκοπτείο μας είναι ο καφές Social, ο οποίος αποτελείται από δύο άριστες ποιότητες καφέ Arabica και Robusta. Η παρασκευή και η συσκευασία του γίνεται στο Βέλγιο για την εταιρεία καφέ “Attica Terra food and drinks AEBE”. Τον γαλλικό αυτό καφέ τον πουλάμε σε συσκευασίες οι οποίες περιέχουν δέκα ατομικές μερίδες γαλλικού καφέ, όπου το βάρος της κάθε συσκευασίας είναι 75 γραμμάρια, δηλαδή οι μερίδες αυτές είναι σαν μικρά ποτηράκια που στο πάτο τους βρίσκεται ο γαλλικός καφές. Η χρήση

**Εικόνα 6: Καφές φίλτρου Social**

τους είναι πολύ εύκολη. Απλά παίρνουμε μία μερίδα από τη συσκευασία μας, τη τοποθετούμε πάνω στο φλιτζάνι μας, βάζουμε βρασμένο νερό μέσα στη μερίδα του γαλλικού καφέ μέχρι κάποιο σημείο και σκεπάζουμε τη μερίδα μας μέχρι να ολοκληρωθεί η απόσταξη του καφέ. Ο καφές μας είναι έτοιμος. Εδώ θα πρέπει να σημειώσουμε ότι το κάθε ατομικό φίλτρο προορίζεται αυστηρά και μόνο για μία χρήση. Ο γαλλικός καφές Social, μετά το άνοιγμα της συσκευασίας του, είναι καλό να φυλάσσεται σε ένα αεροστεγές δοχείο και κατά προτίμηση στο ψυγείο για να μπορέσει να διατηρηθεί. Επίσης, τον γαλλικό καφέ Social τον πουλάμε στο καφεκοπτείο μας σε σακουλάκι των 500 γραμμαρίων και η χρήση του ενδείκνυται για ατομικές μηχανές γαλλικού καφέ. Ο καφές αυτός είναι αλεσμένος, μέτρια καβουρντισμένος και αποτελείται εξ ολοκλήρου από τις εξαιρετικές ποικιλίες καφέ Arabica. Ο γαλλικός αυτός καφές παράγεται και συσκευάζεται στην Ευρωπαϊκή Ένωση για την εταιρεία καφέ “Attica Terra food and drinks AEBE”, σε υπερσύγχρονη μονάδα επεξεργασίας καφέ υπό αυστηρούς ποιοτικούς ελέγχους. Η συσκευασία Social του μισού κιλού προορίζεται για επαγγελματική χρήση κατά κύριο λόγο, αλλά μπορεί να την αγοράσει οποιοσδήποτε το επιθυμεί αρκεί να διαθέτει ατομική καφετιέρα γαλλικού καφέ. Η διατήρηση του συγκεκριμένου γαλλικού καφέ πρέπει να γίνεται σε ξηρό και δροσερό μέρος. Η χρήση και αυτής της συσκευασίας γαλλικού καφέ είναι εύκολη, απλή και γνωστή σε όλους. Στο πίσω μέρος της συγκεκριμένης συσκευασίας υπάρχουν οδηγίες για «προτεινόμενη δοσολογία παρασκευής», όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται. Η κάθε

συσκευασία των 500 γραμμαρίων γαλλικού καφέ Social αποδίδει περίπου 62 φλιτζάνια καφέ. Ο γαλλικός καφές Social είτε σε ατομικές μερίδες είτε σε σακουλάκι του μισού κιλού είναι ακόμα πιο εύγευστος και με ακόμα περισσότερο άρωμα όταν συνοδεύεται από κάποιο σιρόπι ρόφημα, όπως για παράδειγμα σιρόπι φουντούκι, καραμέλα, βανίλια κ.α.



*Εικόνα 7: Καφές espresso illy*

Ο καφές espresso που πουλάμε στο καφεκοπτείο μας είναι ο καφές Illy της εταιρείας ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε και ο καφές dimello της εταιρείας Attica Terra. Τον Illy καφέ τον πουλάμε στο κατάστημά μας σε συσκευασίες για ατομικές μηχανές, οι οποίες ατομικές μηχανές ανήκουν στην εταιρεία ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε . Μία από τις συσκευασίες αυτές είναι οι κάψουλες iperespresso, οι οποίες αποτελούνται από 100% καφέ Arabica και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο σε μηχανές espresso “Iperespresso”. Η κάθε συσκευασία περιέχει 21 κάψουλες καφέ και πρέπει να διατηρείται σε στεγνό, καθαρό και καλά αεριζόμενο χώρο, μακριά από τον ήλιο και τη θερμότητα. Η Παρασκευή της γίνεται στην Ιταλία από την illycaffè S.p.A via Flavia 110 – 34147 – Trieste, Italia και διανέμεται στη χώρα μας από την εταιρεία «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε.». Η ανάλυση της συσκευασίας είναι καλό να γίνεται εντός 15 ημερών από το άνοιγμα της συσκευασίας. Η συγκεκριμένη συσκευασία υπάρχει σε ποικίλες γεύσεις οι οποίες είναι η κλασική συσκευασία με καφεΐνη, η συσκευασία ντεκαφεϊνέ δηλαδή χωρίς καφεΐνη, η συσκευασία του σκούρου καβουρντισμένου καφέ, όπου περιέχει καφεΐνη μικρότερη από 1,5% και η συσκευασία του «γεμάτου» καφέ ,που περιέχει μεγαλύτερη ποσότητα καφέ από ότι άλλες κάψουλες καφέ Illy. Επίσης, στο καφεκοπτείο μας διαθέτουμε καφέ illy σε ταμπλέτες αποκλειστικά και μόνο για ατομικές μηχανές καφέ espresso της εταιρείας ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε. Είναι σε συσκευασίες των 18 ατομικών ταμπλετών, οι οποίες είναι συσκευασμένες μία-μία σε προστατευμένη ατμόσφαιρα και αποτελούνται 100% από την ποικιλία καφέ Arabica. Η συσκευασία της αγγίζει το βάρος των 125 γραμμαρίων και η Παρασκευή της γίνεται στην Ιταλία από την illycaffè S.p.A via Flavia

110 – 34147 – Trieste, Italia και διανέμεται στη χώρα μας από την εταιρεία «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε.». Μία άλλη συσκευασία καφέδων illy για espresso είναι οι κάψουλες espresso mitaca, για μηχανές mitaca professional system ατομικού καφέ espresso illy. Οι κάψουλες mitaca αποτελούνται από 100% ποικιλία καφέδων Arabica και παρασκευάζονται στην Ιταλία. Η συσκευασία τους περιέχει 15 κάψουλες mitaca, το βάρος της συσκευασίας είναι 103,5 γραμμάρια και πρέπει να φυλάσσεται σε ξηρό και καθαρό μέρος ,μακριά από τον ήλιο και τη ζέστη. Οι συγκεκριμένες κάψουλες βγαίνουν ως κάψουλες κανονικές με καφεΐνη και ως κάψουλες χωρίς καφεΐνη, δηλαδή ντεκαφεΐνέ. Επιπλέον, εκτός από τον καφέ espresso σε ταμπλέτες ή κάψουλες πουλάμε καφέ illy αλεσμένο σε κουτάκια των 250 γραμμαρίων. Η συσκευασία αυτή υπάρχει σε κανονική δηλαδή με καφεΐνη, σε ντεκαφεΐνη, δηλαδή χωρίς καφεΐνη και σε σπυρί όπου ο καφές είναι καβουρντισμένος αλλά δεν είναι αλεσμένος. Και αυτή η συσκευασία illy espresso αποτελείται από την ποικιλία καφέ Arabica και κατασκευάζεται στην Ιταλία.



**Εικόνα 8: Καφές espresso Dimello**

Ο καφές Dimello είναι κι αυτός καφές espresso ο οποίος παρασκευάζεται και συσκευάζεται στην Ελλάδα από την εταιρεία Attica Terra. Τον Dimello συνθέτουν άριστες ποικιλίες καφέ από επιλεγμένες χώρες παραγωγής και το καβούρντισμα και η συσκευασία του γίνεται υπό αυστηρούς ελέγχους σε υπερσύγχρονη μονάδα επεξεργασίας καφέ στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Πρέπει να διατηρείται σε ξηρό και δροσερό μέρος. Ο Dimello υπάρχει σε συσκευασία του ενός κιλού σε περιβάλλον αζώτου για να διατηρείται. Ο καφές του είναι σε σπυρί δηλαδή καβουρντισμένος αλλά όχι αλεσμένος. Η συσκευασία του ενός κιλού συνίσταται για

επαγγελματική χρήση. Βεβαίως μπορεί να την χρησιμοποιήσει ο οποιοσδήποτε άνθρωπος διαθέτει κοπτικό μηχάνημα καφέ στο σπίτι του, γι αυτό το λόγο άλλωστε υπάρχει στο καφεκοπτείο μας. Ο καφές Dimello υπάρχει σε ταμπλέτες καφέ espresso σε συσκευασία των 100 ταμπλετών, οι οποίες χρησιμοποιούνται σε μηχανές Dimello ατομικού καφέ espresso. Ο καφές dimello υπάρχει και σε συσκευασία ντεκαφεϊνε, χωρίς καφεΐνη, των 500 γραμμαρίων και είναι αλεσμένος.

Στο καφεκοπτείο μας διαθέτουμε σοκολάτες ρόφημα είτε κρύες είτε ζεστές. Οι μάρκες που διαθέτουμε είναι η σοκολάτα ρόφημα Chocolanelle, η οποία διατίθεται από την εταιρεία HO.RE.CA A.E.B.E και η σοκολάτα ρόφημα Monbana, η οποία διατίθεται από την εταιρεία Attica Terra food and drinks A.E.B.E.



***Εικόνα 9: Σοκολάτα ρόφημα Chocolanelle***

Η κρύα σοκολάτα ρόφημα Chocolanelle περιέχει 35% κακάο και διατηρείται σε δροσερό και ξηρό μέρος. Υπάρχει σε συσκευασία του ενός κιλού. Στο πλαϊνό μέρος της συσκευασίας της υπάρχουν τα συστατικά της τα οποία είναι η ζάχαρη και το κακάο. Από την άλλη μεριά ,πάλι στο πλαϊνό μέρος της συσκευασίας, υπάρχουν οδηγίες σχετικά με τον τρόπο που μπορούμε να φτιάξουμε μία κρύα σοκολάτα ρόφημα Chocolanelle. Σε ένα δοχείο από μιξεράκι βάζουμε 150 ml κρύο γάλα, έπειτα προσθέτουμε μία κ μισό κουταλιά της σούπας από τη σοκολάτα ρόφημα, βάζουμε τρία παγάκια στο δοχείο μας και τα χτυπάμε όλα μαζί. Η σοκολάτα μας είναι έτοιμη και τη σερβίρουμε σε ένα ποτήρι με τρία παγάκια. Η ζεστή σοκολάτα

Chocolanelle περιέχει 33% κακάο και πρέπει να διατηρείται σε ξηρό και δροσερό μέρος. Υπάρχει σε συσκευασία του ενός κιλού. Στο πλαϊνό μέρος της συσκευασίας της υπάρχουν τα συστατικά της τα οποία είναι η ζάχαρη, το κακάο και το άμυλο αραβοσίτου. Από την άλλη μεριά ,πάλι στο πλαϊνό μέρος της συσκευασίας, υπάρχουν οδηγίες σχετικά με τον τρόπο που μπορούμε να φτιάξουμε μία ζεστή σοκολάτα Chocolanelle. Σε ένα μπρίκι βάζουμε 200 ml γάλα, προσθέτουμε μία και μισό κουταλιά της σούπας σκόνη από τη σοκολάτα ρόφημα και τα ζεσταίνουμε όλα μαζί. Όταν η σοκολάτα μας είναι έτοιμη τη σερβίρουμε σε μία κούπα.



**Εικόνα 10: Σοκολάτα ρόφημα Monbana**

Η σοκολάτα ρόφημα Monbana είναι κι αυτή μία υπέροχη γαλλική σοκολάτα ρόφημα. Όπως μπορούμε να δούμε και από το πλαϊνό της συσκευασίας της, περιέχει 33% κακάο, ζάχαρη, άμυλο σίτου, πυκνωτικό μέσο: ξανθανικό κόμμι και αρωματική ύλη. Είναι πιθανό να περιέχει επίσης και ίχνη από γάλα, σόγια, δημητριακά με γλουτένη, καρπούς με κέλυφος, σέλινο, θειώδη και λούπινο. Η συσκευασία του ζεστού ροφήματος Monbana είναι του ενός κιλού και βγάζει 35 φλιτζάνια σοκολάτα ρόφημα. Επειδή η χρήση της ενδείκνυται κυρίως για επαγγελματική χρήση στο πλαϊνό μέρος της συσκευασίας της, από την άλλη μεριά, η Monbana μας καθοδηγεί πως θα φτιάξουμε μία σοκολάτα ρόφημα είτε σε επαγγελματική μηχανή του καφέ είτε σε μεγάλο μίξερ που έχουμε σπίτι μας. Στο μεγάλο μίξερ προσθέτουμε γάλα από ένα λίτρο μέχρι πέντε λίτρα, χτυπάμε μόνο του το γάλα από 15 έως 45 λεπτά, ανάλογα πόσο πηχτή θέλουμε τη σοκολάτα μας. Στη συνέχεια προσθέτουμε πέντε κουταλιές από τη σοκολάτα ρόφημα, χτυπάμε και μόλις πυκνώσει το ρόφημά μας σερβίρουμε. Στην επαγγελματική μηχανή καφέ το ρόφημά μας φτιάχνεται εντελώς διαφορετικά. Μέσα σε μία

γαλατιέρα βάζουμε 200ml γάλα, το βράζουμε από τον δυνατό ατμό της μηχανής, ρίχνουμε μία κουταλιά της σούπας σοκολάτα Monbana και έπειτα ξαναβράζουμε το μίγμα μας ,για περίπου 20 δευτερόλεπτα, στον ατμό της μηχανής. Η σοκολάτα μας είναι έτοιμη. Η κρύα σοκολάτα ρόφημα Monbana υπάρχει σε συσκευασία των 800 γραμμαρίων και η συσκευασία αυτή μπορεί να βγάλει μέχρι και 30 ποτήρια σοκολάτα ρόφημα. Στο πλαϊνό της συσκευασίας της βλέπουμε ότι αποτελείται από 33% άπαχο κακάο, ζαχαροκάλαμο, γαλακτοματοποιητή: λεκιθίνη σόγιας, άρωμα, βούτυρο κακάο 3,6%. Ακόμα η συσκευασία ενδέχεται να περιέχει ίχνη γάλακτος, ξηρών καρπών, αυγών, γλουτένης, σελινόριζας, λούπινου και θειώδη. Η παρασκευή μίας τέτοιας σοκολάτας ρόφημα είναι πολύ απλή και είναι η εξής: μέσα σε ένα shaker βάζουμε 200 ml γάλα, πέντε παγάκια, μία κουταλιά της σούπας σοκολάτα ρόφημα και αναδεύουμε για περίπου δέκα δευτερόλεπτα. Η σοκολάτα μας είναι έτοιμη. Η κρύα σοκολάτα Monbana διατίθεται και σε λευκή σοκολάτα ρόφημα, η οποία διαθέτει τα ίδια συστατικά και με τη σκούρα σοκολάτα ρόφημα. Επιπλέον η μάρκα ροφημάτων Monbana διαθέτει και milkshakes. Τα milkshakes αυτά είναι διαθέσιμα στο καφεκοπτείο μας σε τρεις διαφορετικές γεύσεις: Σοκολάτα, Βανίλια και Μάνγκο.



***Εικόνα 11: Milkshake σε σκόνη Monbana***

Τα Milkshakes Monbana έχουν γαλλική προέλευση και μας τα προμηθεύει στη χώρα μας η εταιρεία Attica Terra. Διατίθενται σε συσκευασία του ενός κιλού και η συσκευασία αυτή βγάζει από 15 μέχρι 20 ποτήρια milkshake. Η παρασκευή του Milkshake Monbana είναι απλή. Σε ένα μεγάλο μπλέντερ βάζουμε μέσα 150 ml γάλα, δύο κουταλιές της σούπας milkshake σε σκόνη, αρκετά παγάκια και αναδεύουμε για περίπου 20 δευτερόλεπτα. Το milkshake μας είναι έτοιμο. Τα συστατικά που απαρτίζουν το milkshake σοκολάτας είναι το

κακάο σε σκόνη, η ζάχαρη, η φρουκτόζη, το πηκτικό: τροποποιημένο άμυλο- κόμμι γκουάρ, κρέμα γάλακτος σε σκόνη, αποβουτυρωμένο κακάο σε σκόνη και άρωμα. Ενδέχεται να περιέχει επίσης ίχνη από αυγά, σόγια, δημητριακά με γλουτένη, ξηρούς καρπούς, σέλινο, λούπινο και θειώδη. Τα συστατικά που απαρτίζουν το milkshake βανίλια είναι η ζάχαρη, η φρουκτόζη, το αποβουτυρωμένο γάλα σε σκόνη, η λακτόζη ,πρωτείνες γάλακτος, πηκτικό: τροποποιημένο άμυλο- κόμμι γκουάρ και αρώματα. Ενδέχεται να περιέχει επίσης ίχνη από αυγά, σόγια, δημητριακά με γλουτένη, ξηρούς καρπούς, σέλινο, λούπινο και θειώδη. Τα συστατικά που απαρτίζουν το milkshake μάνγκο είναι η ζάχαρη, η φρουκτόζη, τα πυκνωτικά μέσα: τροποποιημένο άμυλο- ξανθανικό κόμμι, αποβουτυρωμένο γάλα σε

σκόνη, κομμάτια μάνγκο 5% (πουρές μάνγκο, μήλο, σακχαρόζη, ίνες ανανά, E401, E41ii, αρωματικές ουσίες, E330, E160a ), φρούτα του πάθους σε σκόνη 5%(μαλτοδεξτρίνες, φρούτα του πάθους 40%)), λιπαρά καρύδας και κοκοφοίνικα, σιρόπι γλυκόζης, αποβουτυρωμένο γάλα σε σκόνη, έλαιο καρύδας, και φοινικέλαιο. Σταθεροποιητής: E340ii, αντισυσσωματικό: E551), αρωματική ύλη, Β-καροτένιο, κιτρικό οξύ. Ενδέχεται να περιέχει επίσης ίχνη από αυγά, σόγια, δημητριακά με γλουτένη, ξηρούς καρπούς, σέλινο, λούπινο και θειώδη.

Τα σιρόπια ροφημάτων που θα βρείτε στο καφεκοπτείο μας φέρουν την επωνυμία “1883 de Philibert Routin”. Είναι γαλλικό προϊόν και μας το προμηθεύει στη χώρα μας η εταιρεία Attica Terra. Το κατάστημά μας τα διαθέτει σε τρεις γεύσεις, φράουλα, μπανάνα και σοκολάτα.



**Εικόνα 12:**

### **Σιρόπι ροφημάτων Philibert Routin**

Είναι διαθέσιμα σε μπουκάλια του ενός λίτρου με περιεκτικότητα αζώτου 1.8 . Τα συστατικά από τα οποία αποτελείται το σιρόπι φράουλα είναι η ζάχαρη, το νερό, ο συμπυκνωμένος χυμός φράουλας (10%), ο συμπυκνωμένος χυμός σαμπύκου, περιέχει ακόμα μέσο οξίνισης το οποίο αποτελείται από κιτρικό οξύ, άρωμα και τη χρωστική ουσία ερυθρού Allura (E 129). Το σιρόπι μπανάνα αποτελείται από ζάχαρη, νερό, σιρόπι γλυκόζης- φρουκτόζης, συμπυκνωμένο χυμό μπανάνας (10%), έχει ρυθμιστή οξύτητας το κιτρικό οξύ, τα αρώματα



και το χρώμα βήτα-καροτένια. Το σιρόπι σοκολάτα έχει ως συστατικά το νερό, το καλαμοσάκχαρο, οι χρωστικές του είναι το καραμελόχρωμα και οι φυσικές και τεχνητές ουσίες αρωματικές ύλες. Δεν περιέχει σιρόπι γλυκόζης με υψηλό ποσοστό φρουκτόζης. Όλα τα σιρόπια ροφημάτων, που προμηθευόμαστε από την εταιρεία Attica Terra, παράγονται σε βιομηχανικές εγκαταστάσεις όπου υπάρχουν ξηροί καρποί.

Η ποικιλία των ξηρών καρπών του καφεκοπτείου μας είναι αρκετά πλούσια, καθότι κατέχει αρκετά είδη ξηρών καρπών. Είτε ανάλατων είτε αλατισμένων ξηρών καρπών. Οι ανάλατοι ξηροί καρποί είναι η ξανθή και μαύρη σταφίδα, το σκούρο και το λευκό αμύγδαλο, ο ανάλατος ηλιόσπορος, ο ανάλατος πασατέμπος, το στραγάλι το αφράτο, τα φουντούκια, τα δαμάσκηνα και το κουκουνάρι. Οι αλατισμένοι ξηροί καρποί είναι το κράκερ κοκτέιλ, το κράκερ γαρίδας τα τάγγερ νάτς, το πίνατς, τα κάσιους, τα φυστίκια αιγίνης, το καβουρδισμένο αμύγδαλο, το αράπικο, ο χονδρός και ο ψιλός πασατέμπος.

Από ζαχαρώδη στο κατάστημά μας διαθέτουμε καραμέλες, μπισκότα, σοκολάτες, τσίχλες, γλυφιτζούρια, λουκουμάκια και γλυκά του κουταλιού.

Από αναψυκτικά έχουμε πορτοκαλάδες, κόκα κόλες, σπράιτ, λεμονάδες, τσάι κρύο, χυμούς και νερά μισού και ενός λίτρου. Η κάβα ποτών του καφεκοπτείου μας διαθέτει ούισκι, βότκα, ούζο, εγχώρια και εισαγόμενα λικέρ και μαστίχα. Μερικές από τις μάρκες των ποτών που θα βρείτε στη κάβα μας είναι: Absolute vodka, Kahlua, Malibu, Cutty Sark, Famous, Haig, Smirnoff, Stolichnaya, ούζο Μυτιλήνης και ούζο Πλωμαρίου.

Τις ατομικές μηχανές espresso τις αγοράζουμε από την εταιρεία ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε και από την εταιρεία Attica Terra. Οι ατομικές μηχανές espresso από την εταιρεία ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε είναι η μηχανή Mitaca MPS M8 Black, η μηχανή Francis Francis Y3 iperespresso illy, η Francis Francis Y1.1 Iperespresso και η ατομική μηχανή espresso Francis Francis X 7.1.



***Εικόνα 13: Ατομική μηχανή espresso Mitaca MPS M8 Black***

Η ατομική μηχανή espresso Mitaca MPS M8 Black, διατίθεται μόνο σε μαύρο χρώμα, και έχει δύο προγραμματιζόμενες επιλογές ποσότητας ροής καφέ, τρεις προγραμματιζόμενες επιλογές θερμοκρασίας νερού, δύο προγραμματιζόμενες επιλογές energy saving των δέκα λεπτών(προεπιλογή) και των οκτώ ωρών. Επίσης έχει θέσεις σερβιρίσματος για ποτήρι ή κούπα. Οι διαστάσεις της μηχανής είναι 13,5x35x25 και έχει βάρος 3,8 κιλά. Στο πίσω μέρος της έχει μία δεξαμενή νερού η οποία χωράει ένα λίτρο νερό και έχει πίεση αντλίας 19 bar. Max absorbed power:1100W και Power supply:220-240 V – 50 Hz. Έχει Thermoblock από αλουμίνιο, αποσπώμενο δοχείο νερού των 0,8 λίτρων και αποσπώμενο δοχείο χρησιμοποιημένων καψουλών. Επιπλέον κατέχει μεταλλική λαβή και ο χρόνος θέρμανσης είναι 50 δευτερόλεπτα.



Η ατομική μηχανή espresso Francis Francis Y3 είναι μία πρωτοποριακή τεχνολογία Iperespresso δύο φάσεων: «διάχυση-εκχύλιση». Η μηχανή αυτή έχει αυτόματη παύση ροής, δύο επιλογές δόσης espresso και σύστημα εξοικονόμησης ενέργειας, δηλαδή μετά από 15 λεπτά μη χρήσης η μηχανή σβήνει αυτόματα. Επίσης έχει εύκολο σύστημα υποδοχής κάψουλας και αυτόματη απόρριψη κάψουλας.

**Εικόνα 14:**

### **Ατομική μηχανή espresso Francis Francis Y3**

Ο κάδος αποθήκευσης παίρνει μέχρι και 8 χρησιμοποιημένες κάψουλες καφέ. Έχει ακόμα, υποδοχή για μικρό και μεγάλο φλιτζάνι και η χωρητικότητα του δοχείου νερού είναι ένα λίτρο. Οι διαστάσεις της μηχανής είναι 10 εκατοστά (πλάτος) x 31 εκατοστά (μήκος) x 26,50 εκατοστά (ύψος) με πίεση 19 bar, τάση 230V, 50Hz, ισχύς 1000W και το βάρος της μηχανής είναι 3,60 κιλά. Η Francis Francis Y3 διατίθεται σε μαύρο, λευκό, πράσινο, κόκκινο και πορτοκαλί χρώμα.



**Εικόνα 15: Ατομική μηχανή espresso Francis Francis Y1.1**

Η ατομική μηχανή espresso illy Francis Francis Y1.1 είναι κατασκευασμένη από αλουμίνιο, έχει τεχνολογία touch επιφάνειας και γυάλινη επιφάνεια για θέρμανση φλιτζανιών. Η παύση ροής της μηχανής είναι αυτόματη και κατέχει λυχνία ένδειξης αφαλάτωσης.. Ακόμα διαθέτει σύστημα εξοικονόμησης ενέργειας, αυτόματη απόρριψη κάψουλας, όπου ο κάδος αποθήκευσης χωράει μέχρι και 7 χρησιμοποιημένες κάψουλες, και η σχάρα υποδοχής του φλιτζανιού μπορεί να διαβαθμιστεί ανάλογα με το μέγεθος του φλιτζανιού. Η Francis Francis Y1.1 διατίθεται σε κόκκινο, λευκό και μαύρο χρώμα. Η ατομική μηχανή καφέ espresso Francis Francis X 7.1 είναι μία πρωτοποριακή τεχνολογία Iperespresso δύο φάσεων «διάχυσης – απόσταξης». Έχει ηλεκτρονική παύση απόσταξης, έλεγχο στάθμης νερού, λυχνία ένδειξης αφαλάτωσης και ενδείξεις θερμοκρασίας boiler (αλουμινένιο boiler). Ακόμα διαθέτει αντλία 15 bar, χωρητικότητα δοχείου νερού 1.2 λίτρα, ηχητικά σήματα, ένδειξη για κένωση δοχείου αποχέτευσης ,ακροφύσιο για αφρόγαλα και χώρο θέρμανσης φλιτζανιών. Η συγκεκριμένη μηχανή διαθέτει ένδειξη καθαρισμού και συγκεκριμένα αφαλάτωση. Η αφαλάτωση γίνεται σε μία μηχανή όταν πιάνει άλατα και χρειάζεται καθαρίσμα ούτως ώστε το νερό που χρησιμοποιούμε στη μηχανή μας να είναι και πάλι πόσιμο και καθαρό. Για παράδειγμα, στη μηχανή αυτή η αφαλάτωση γίνεται αφού πρώτα έχει ανάψει η ένδειξη για αφαλάτωση, είναι ένα τρίγωνο που στη περίπτωση αυτή γίνεται κίτρινο. Ρίχνουμε το κατάλληλο φάρμακο μέσα στο δοχείο νερού και πατώντας δύο κουμπιά της μηχανής με έναν αυτόματο τρόπο η μηχανή κάνει τον καθαρισμό, αφαλάτωση.

**Εικόνα 16: Ατομική μηχανή Francis Francis X 7.1**



Η μηχανή έχει τάση 230V, 50Hz, ισχύς 1200W και το βάρος της είναι 6 κιλά..Τα χρώματα στα οποία διατίθεται η ατομική μηχανή Francis Francis X 7.1 είναι κόκκινο, μαύρο, λευκό, λαχανί και κίτρινο.

Η ατομική espresso μηχανή που αγοράζουμε από την εταιρεία Attica Terra είναι η μηχανή Dimello WPod400D black. Η μηχανή Dimello δέχεται ταμπλέτες καφέ Dimello, είναι συμβατή με το πρότυπο σύστημα E.S.E POD και κατέχει διπλώματα ευρεσιτεχνίας για την εξωτερική της εμφάνιση, αλλά και για τον εσωτερικό της μηχανισμό. Τα τεχνικά της χαρακτηριστικά είναι ότι αποτελεί πίεση αντλίας 15 bar, χωρητικότητα δοχείου νερού 670 ml, εσωτερικό boiler από αλουμίνιο, θερμοκρασία λειτουργίας 1-45 °C, ισχύς 660W και τάση 220V-240V, 50/60 Hz. Οι διαστάσεις της μηχανής είναι ύψος 340 mm, πλάτος 132 mm, βάθος 244 mm και βάρος 3,57 kg. Η μηχανή Dimello WPod400D black διατίθεται στα χρώματα του μαύρου, άσπρου, πράσινου, κόκκινου και μπλε.



*Εικόνα 17: Ατομική μηχανή espresso Dimello*

Επειδή δεν έχουν όλες οι μηχανές espresso ακροφύσιο για αφρόγαλα, ούτως ώστε να φτιάχνουν και cappuccino εκτός από espresso, υπάρχουν τα αξεσουάρ των μηχανών espresso. Στα αξεσουάρ συγκαταλέγονται η συσκευή για αφρόγαλα Lanella, η οποία είναι ηλεκτρονική και μπορεί να φτιάξει είτε ζεστό αφρόγαλα για cappuccino είτε κρύο αφρόγαλα για freddo cappuccino. Πριν τη πρώτη χρήση της μηχανής καλό είναι να καθαρίσουμε όλα τα μέρη της μηχανής που έρχονται σε επαφή με το γάλα. Τα μέρη της συσκευής είναι το διάφανο καπάκι, ο δακτύλιος σιλικόνης, οι ενδείξεις μέγιστης χωρητικότητας, το ανοξείδωτο δοχείο με αντικολλητική επιφάνεια, οι λυχνίες ένδειξης, το κουμπί λειτουργίας, η αποσπώμενη βάση με καλώδιο, το εξάρτημα για αφρόγαλα και το εξάρτημα για ζέσταμα. Η συσκευή Lanella διαθέτει τάση 220-240V, συχνότητα 50/60 Hz και ισχύς 450-550 W. Για



ζεστό αφρόγαλα ή ζέσταμα πατάμε βάζουμε 125 ml το πολύ γάλα και πατάμε στιγμιαία το κουμπί λειτουργίας. Η λυχνία ένδειξης θα ανάψει κόκκινη. Μετά το τέλος λειτουργίας η συσκευή θα σταματήσει να λειτουργεί αυτόματα. Ο χρόνος παρασκευής είναι 95 με 115 δευτερόλεπτα. Για κρύο αφρόγαλα προσθέτουμε το πολύ 125 ml γάλα στο δοχείο και πατάμε το κουμπί για 2 με 3 δευτερόλεπτα.

**Εικόνα 18: Συσκευή για αφρόγαλα Lanella**

Η λυχνία ένδειξης θα ανάψει μπλε. Μετά από 60 δευτερόλεπτα η λειτουργία θα σταματήσει και η μηχανή θα σβήσει αυτόματα. Ο χρόνος παρασκευής είναι 120 δευτερόλεπτα. Για το καθαρισμό της μηχανής μετακινούμε το δοχείο από τη βάση.

Ποτέ δεν βυθίζουμε το δοχείο ή τη βάση της συσκευής στο νερό! Αρχικά καθαρίζουμε το δοχείο της συσκευής ύστερα από κάθε χρήση με ζεστό νερό και σαπούνι, ξεπλένουμε καλά και το στεγνώνουμε με ένα πανί. Έπειτα ξεπλένουμε με νερό το καπάκι της συσκευής. Στη συνέχεια καθαρίζουμε το εξωτερικό του δοχείου με ένα μαλακό πανί για την αποφυγή τυχόν εκδορών με οποιαδήποτε σκληρή βούρτσα. Για τον καθαρισμό των δακτυλίων τους αφαιρούμε από το δοχείο και τους πλένουμε με ζεστό νερό. Μία άλλη πιο απλή συσκευή για αφρόγαλα είναι η χειροκίνητη συσκευή Frabosk. Είναι σαν ένα μπρίκι μόνο που η συσκευή αυτή έχει ένα καπάκι με μία χειροκίνητη λαβή από πάνω που κλείνει. Η χρήση του είναι απλή. Αρχικά αφαιρούμε το καπάκι από τη συσκευή και προσθέτουμε γάλα. Έπειτα βάζουμε τη συσκευή στο μάτι της κουζίνας και περιμένουμε να πάρει βράση το γάλα. Μόλις πάρει βράση το γάλα κατεβάζουμε τη συσκευή από τη φωτιά, βάζουμε το καπάκι της συσκευής και με τη χειροκίνητη λαβή πιέζουμε από πάνω προς τα κάτω αρκετές φορές, έτσι ώστε να γίνει το γάλα όσο πυκνό γίνεται.

### **1.3 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΚΑΦΕΚΟΠΤΕΙΟΥ**

Οι προμηθευτές του καφεκοπτείου μας είναι συνολικά έξι. Άλλοι προμηθευτές βρίσκονται στη περιοχή μας, δηλαδή στο Κρανίδι Αργολίδας και άλλοι είναι στην Αθήνα. Οι τοπικοί προμηθευτές μας φέρνουν απευθείας τα προϊόντα που έχουμε παραγγείλει είτε τηλεφωνικώς είτε από κάποιο εκπρόσωπο της εταιρείας που έρχεται μία φορά την εβδομάδα στο καφεκοπτείο για να του δώσουμε παραγγελία. Όσον αφορά του προμηθευτές μας που βρίσκονται στην Αθήνα τα πράγματα εκεί είναι τελείως διαφορετικά. Μία φορά το μήνα ο πατέρας μου πηγαίνει στην Αθήνα αυθημερόν, αφού πρώτα έχει κάνει τις παραγγελίες που χρειάζεται το καφεκοπτείο τηλεφωνικώς στο κάθε προμηθευτή. Έτσι ώστε όταν φτάσει στην Αθήνα και πάει να αγοράσει τα προϊόντα που έχει παραγγείλει να είναι έτοιμα, για να φύγει πάλι και να πάει στον επόμενο προμηθευτή. Το βράδυ λοιπόν όταν φτάνει στο Κρανίδι τοποθετεί αμέσως τα αγορασμένα προϊόντα στα ράφια της αποθήκης για να τα πουλήσει από την επόμενη μέρα και μετά στους πελάτες μας. Η συνεργασία με όλους τους προμηθευτές μας είναι καλή και γι' αυτό το λόγο έχουμε πολλά χρόνια συνεργασία μαζί τους.

### **1.3.1 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΚΑΦΕ**

Τον ελληνικό καφέ της επιχείρησης «Rio Branco» τον προμηθευόμαστε από την εταιρεία «Εισαγωγή-Εμπορία Καφέ Βασίλειος Αναστασόπουλος Α.Ε» με τον τίτλο EL CAFÉ S.A. Η συνεργασία μας με την εταιρεία αυτή κρατάει εδώ και 15 χρόνια. Η εταιρεία αυτή είναι μία ανώνυμη εταιρεία, η οποία ιδρύθηκε το 2000 και βρίσκεται στην Αθήνα. Συγκεκριμένα τα γραφεία και οι αποθήκες της εταιρείας αυτής βρίσκονται στις Αχαρνές, οδός Γ. Τσάμαλη 48, στο ύψος της γέφυρας της Μεταμόρφωσης και στην αρχή της Λ. Καραμανλή. Επίσης η συγκεκριμένη εταιρεία πέρα από τον ελληνικό καφέ που εισάγουν στη χώρα μας εξειδικεύεται και στον καφέ espresso.

### **1.3.2 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΚΑΦΕ ESPRESSO**

Τον καφέ espresso τον προμηθευόμαστε από τις εταιρείες «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε Α.Ε» και «Attica Terra ΑΕΒΕ». Η εταιρεία ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε δραστηριοποιείται στην ελληνική αγορά από το 1988 με τον καφέ espresso illy. Ο καφές espresso illy είναι Ιταλικός καφές και η εταιρεία ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε γεφυρώνει την απόσταση μεταξύ Ιταλίας-Ελλάδας προμηθεύοντας τη χώρα μας με τον espresso αυτό. Επιπλέον, αφού ο καφές αυτός φτάσει στη χώρα μας η «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε» με την βοήθεια των αντιπροσώπων της προμηθεύει ολόκληρη τη χώρα μας με το καφέ illy. Ο πατέρας μου Γιώργος Κόκκινος είναι ένας από τους αντιπροσώπους αυτούς, ο οποίος προμηθεύει όλη την Ερμιονίδα με τον καφέ espresso illy. Προμηθεύει καφετέριες, ξενοδοχεία, φούρνους, καφενεία και εστιατόρια. Επίσης πέρα από την εξωτερική δουλειά διαθέτουμε και ορισμένα προϊόντα της εταιρείας «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε» στο καφεκοπτείο μας. Καθότι πουλάμε ατομικές μηχανές espresso της συγκεκριμένης εταιρείας διαθέτουμε και τον ανάλογο καφέ που χρησιμοποιούνται στις μηχανές αυτές. Ο καφές αυτός είναι σε συσκευασία αποτελούμενη από 21 κάψουλες και σε συσκευασία αποτελούμενη από 18 ταμπλέτες. Ανάλογα τι συσκευασία δέχεται η κάθε μηχανή που βρίσκεται στο κατάστημά μας. Επιπλέον, πέρα από τις ατομικές μηχανές και τους συσκευασμένους καφέδες illy, από την εταιρεία αυτή προμηθευόμαστε ζαχαράκια illy stick των τεσσάρων γραμμαρίων σε λευκή και μαύρη

ζάχαρη, ντεκαφεινέ, αλεσμένο και σε σπυρί καφέ espresso σε συσκευασία των 250 γραμμαρίων ,μπισκοτάκια ως συνοδευτικό για το καφέ και φλιτζάνια του espresso και του cappuccino με την επωνυμία “illy”.



**Εικόνα 19: Logo της μάρκας espresso illy και Dimello**

Από την εταιρεία Attica Terra προμηθευόμαστε τον καφέ espresso Dimello. Η εταιρεία αυτή ιδρύθηκε στις 11 Φεβρουαρίου του 2002 με τον διακριτικό τίτλο «ATTICA TERRA FOOD AND DRINKS AEBE», είναι ανώνυμη εμπορική και βιομηχανική εταιρεία και δραστηριοποιείται στην ελληνική αγορά κάνοντας εμπόριο χονδρικής πώλησης σε είδη σοκολάτας και είδη ζαχαροπλαστικής. Βρίσκεται στην Αθήνα και η ακριβής τοποθεσία της είναι στη διεύθυνση Κλεισθένους 209, 15344 στο Γέρακα. Ακόμα, από την εταιρεία Attica Terra προμηθευόμαστε τις σοκολάτες ρόφημα Monbana και Chocolanelle, τις ατομικές μηχανές Dimello WPod400D black, τις ταμπλέτες espresso Dimello σε συσκευασίες των 100 ταμπλετών, τον espresso Dimello ντεκαφεινέ σε συσκευασία του μισού κιλού, το Freddito, το καφέ φίλτρου Social, ζαχαράκια stick σε λευκή και μαύρη ζάχαρη των τεσσάρων γραμμαρίων, τη ζάχαρη light Ristora, μπισκοτάκια για το καφέ, τα σιρόπια ροφημάτων με την επωνυμία “1883 de Philibert Routin” και φλιτζάνια του espresso και του cappuccino με την επωνυμία “Dimello”.

Η συνεργασία της επιχείρησής μας με την εταιρεία «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε Α.Ε» διαρκεί εδώ και 16 χρόνια, ενώ με την εταιρεία «ATTICA TERRA FOOD AND DRINKS AEBE» διαρκεί εδώ και 12 χρόνια.

### **1.3.3 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΑΝΑΨΥΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ**

Τα αναψυκτικά και τα ποτά του καφεκοπτείου μας τα αγοράζουμε από την επιχείρηση «ΜΠΙΣΣΙΑΣ Α.Ε» . Η επιχείρηση αυτή βρίσκεται στο Πόρτο Χέλι Αργολίδας και μας προμηθεύει με πορτοκαλάδες, κόκα κόλες, σπράιτ, λεμονάδες, τσάι κρύο, χυμούς και νερά



μισού και ενός λίτρου. Ακόμα, μας προμηθεύει και με ποτά όπως ούισκι, βότκα, ούζο, εγχώρια και εισαγόμενα λικέρ και μαστίχα. Η συνεργασία της επιχείρησής μας “Rio Branco” με την επιχείρηση «ΜΠΙΣΣΙΑΣ Α.Ε» διαρκεί 20 χρόνια.

### **1.3.4 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΞΗΡΩΝ ΚΑΡΠΩΝ**

Τους ξηρούς καρπούς του καταστήματός μας τους αγοράζουμε από την εταιρεία «NATEX ΑΕΒΕ» και από την εταιρεία «ΟΒΑΚΙΜΙΑΝ ΑΒΕΕ» . Η συνεργασία μας με τη «NATEX ΑΕΒΕ» υφίσταται εδώ και 20 χρόνια. Από την εταιρεία αυτή προμηθευόμαστε ένα μέρος των ξηρών καρπών του καφεκοπτείου μας και τους υπόλοιπους ξηρούς καρπούς τους αγοράζουμε από την επιχείρηση «ΟΒΑΚΙΜΙΑΝ ΑΒΕΕ», με την οποία επιχείρηση συνεργαζόμαστε εδώ και 25 χρόνια. Η «NATEX ΑΕΒΕ» είναι μία ανώνυμη εμπορική και βιομηχανική εταιρεία, η οποία βρίσκεται στην Αττική και πιο συγκεκριμένα στη διεύθυνση Κοντονή 23, Αγίου Ιωάννη Ρέντη. Επίσης, και η «ΟΒΑΚΙΜΙΑΝ ΑΕΒΕ» είναι μία ανώνυμη εμπορική και βιομηχανική εταιρεία στον Ασπρόπυργο, η οποία υφίσταται στην ελληνική αγορά από το 1930. Εκτός από την μεγάλη ποικιλία ξηρών καρπών που επεξεργάζεται και εμπορεύεται, διαθέτει ακόμα αποξηραμένα φρούτα και καραμέλες.

### **1.3.5 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΩΝ ΖΑΧΑΡΩΔΗ**

Τα ζαχαρώδη του καφεκοπτείου μας τα αγοράζουμε από τον έμπορο κύριο Σ. Δέδε, τις επιχειρήσεις «ΟΒΑΚΙΜΙΑΝ ΑΒΕΕ» και «NATEX ΑΕΒΕ». Από τον κύριο Δέδε αγοράζουμε τις σοκολάτες, τις σοκοφρέτες, τις τσίγλες και τα μπισκότα που υπάρχουν στο καφεκοπτείο μας. Ο κύριος Δέδες έχει την επιχείρησή του στο Κρανίδι, Αργολίδας και κάθε εβδομάδα ένας εκπρόσωπος της επιχείρησης έρχεται στο καφεκοπτείο μας, για να του δώσουμε παραγγελία σχετικά με το τι προϊόντα χρειαζόμαστε. . Με τον κύριο Δέδε έχουμε συνεργασία 25 χρόνια. Από τις επιχειρήσεις «ΟΒΑΚΙΜΙΑΝ ΑΒΕΕ» και «NATEX ΑΕΒΕ» αγοράζουμε και καραμέλες εκτός από ξηρούς καρπούς.

## **2. Η ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

Η επιχείρησή μας, «Rio Branco», πέρα από το καφεκοπτείο που κάνει εμπόριο λιανικής επεκτάθηκε και στο χονδρικό εμπόριο. Αυτό συμβαίνει διότι, ο πατέρας μου και ιδρυτής της επιχείρησης «Rio Branco» ήθελε να επεκταθεί το καφεκοπτείο μας και να αυξήσει το κέρδος της επιχείρησης. Και το πέτυχε!

### **2.1 Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ «RIO BRANCO» ΜΕ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε.»**

Η συνεργασία της επιχείρησής μας με την επιχείρηση ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε ξεκίνησε το 1999, όταν ο πατέρας μου, Γεώργιος Κόκκινος, πήγε στην εταιρεία αυτή και ζήτησε να γίνει αντιπρόσωπος του καφέ illy για τη περιοχή της Ερμιονίδος. Ο Γ. Κόκκινος έχοντας γνώση, πείρα και ικανότητα στο εμπόριο, η συνεργασία με την εταιρεία ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε έγινε αμέσως.

Από τη στιγμή λοιπόν που ξεκίνησε η συνεργασία μας με τη συγκεκριμένη εταιρεία, ο πατέρας μου άρχισε να διαδίδει το καφέ αυτόν σε πελάτες του και μη. Διότι, πριν αποκτήσουμε τον καφέ espresso στο καφεκοπτείο μας, ο Γ. Κόκκινος είχε ήδη εξωτερικούς πελάτες. Τα κατάφερε πολύ καλά και αποκτήσαμε νέους πελάτες και ορισμένοι από τους παλαιούς μας πελάτες αγόρασαν κι εκείνοι τον καφέ illy. Έχουμε καταφέρει να έχουμε πελάτες από όλες τις περιοχές της Ερμιονίδος. Πιο συγκεκριμένα, έχουμε πελάτες από το Κρανίδι καφετέριες κι έναν φούρνο, στο Πόρτο Χέλι έχουμε κι εκεί καφετέριες, ξενοδοχεία κι έναν φούρνο και στην Ερμιόνη έχουμε καφετέριες, εστιατόρια, έναν φούρνο και καφεενεία. Επίσης, δίνουμε προϊόντα και σε δύο νησιά, στην Ύδρα και στις Σπέτσες. Στις Σπέτσες έχουμε πελάτες πολλά χρόνια, δηλαδή τόσα χρόνια όσα λειτουργεί το καφεκοπτείο μας. Έχουμε πελάτες οι οποίοι είναι ιδιοκτήτες καφετεριών, ιδιοκτήτες ξενοδοχείων, καφεενείων και ιδιοκτήτες οι οποίοι έχουν beach bar από τη πίσω πλευρά των Σπετσών, όπου είναι και οι παραλίες. Με τους τελευταίους έχουμε συνεργασία μόνο το καλοκαίρι, όπως είναι λογικό. Εν ολίγοις, δίνουμε προϊόντα σχεδόν σε όλο το νησί. Στην Ύδρα δίνουμε σε έναν πελάτη καφέ illy, ιδιοκτήτη καφετερίας, εδώ και αρκετά χρόνια. Σε όλους τους πελάτες μας, που αγοράζουν τον καφέ illy, εκτός από τον espresso αγοράζουν κι άλλα συμπληρωματικά προϊόντα του καφέ, όπως ζάχαρη σε stick λευκή και καστανή, μπισκοτάκια του καφέ,

φλιτζάνια και ποτήρια γυάλινα του freddo, γαλλικό καφέ, ελληνικό καφέ ορισμένοι πελάτες, ντεκαφε'ι'νέ espresso, σοκολάτες ρόφημα και milk shakes. Η εταιρεία ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε εκτιμά το γεγονός ότι οι αντιπρόσωποί της προσπαθούν και βρίσκουν νέους πελάτες αυξάνοντας τη κατανάλωση και τα κέρδη της εταιρείας.



***Εικόνα 20: Logo της εταιρείας ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε***

Η εταιρεία ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε έκανε την εμφάνισή της στην αγορά το 1988 με τον καφέ espresso illy. Έχοντας αξιόλογο προσωπικό, καλή στρατηγική πωλήσεων και πείρα έχει καταφέρει να είναι ένας άξιος αντίπαλος προς τις άλλες εταιρείες καφέ. Η εταιρεία αυτή αρχικά ξεκίνησε τη λειτουργία χωρίς αντιπροσώπους, αλλά αυτό άλλαξε το 1999 όταν η εταιρεία αποφάσισε να έχει αντιπροσώπους σε όλη την Ελλάδα, με σκοπό να κάνει τον καφέ illy γνωστό στο κόσμο και να αυξήσει τα κέρδη της. Τα κατάφερε πολύ καλά. Ο καφές έγινε γνωστός και διανέμεται πανελλαδικά, με τη βοήθεια φυσικά 78 Εμπορικών Συνεργατών καλύπτοντας έτσι το 96% της χώρας! Δεν είναι τυχαίο άλλωστε ότι η ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε αποτελεί το μεγαλύτερο δίκτυο διανομής στον κλάδο ΗΟ.ΡΕ.ΣΑ στη χώρα μας. Η εταιρεία απαρτίζεται από ένα αξιόλογο και έμπειρο προσωπικό το οποίο έχει επιλεγεί με κριτήριο την προσαρμοστικότητά του σε ένα φιλικό, ανθρώπινο και γεμάτο ειλικρίνεια περιβάλλον, ούτως ώστε η συνεργασία του με την εταιρεία να είναι καλή. Επιπλέον σημαντικό ρόλο στην επιλογή προσωπικού «παίζουν» και οι υψηλές αρχές του κάθε ανθρώπου, δηλαδή το ήθος του, η συμπεριφορά του και τα προσόντα του φυσικά. Η ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε επομένως, θέλει στο πλευρό της ένα προσωπικό που θα μπορεί να επικοινωνεί καλά, με ειλικρίνεια και αμεσότητα μαζί του, για να μπορεί να δημιουργεί και να παράγει μαζί του όσο το δυνατόν καλύτερα τα προϊόντα της. Διότι, η εικόνα μίας εταιρείας είναι το παν, γι' αυτό άλλωστε πασχίζει η ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε να είναι όλα καλά μέσα στην εταιρεία, για να βγάλει φυσικά την καλύτερη εικόνα της στην αγορά. Επίσης, αν επισκεφτεί κανείς το site της ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε στο διαδίκτυο θα βρει πληροφορίες σχετικά με την εταιρεία, τα προϊόντα της εταιρείας, γιατί η ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε ασχολείται και με το ηλεκτρονικό εμπόριο, συνταγές για το πώς φτιάχνονται τα ροφήματα

του καφέ και άλλα πιο εξειδικευμένα ροφήματα που έχουν ως βάση το καφέ, για παράδειγμα το ρόφημα “Caffelatte”, “Cappuccino Caramel”, “Illy Alexander”, “Freddo Notte”, “Affogato” και άλλα πολλά ροφήματα. Επιπλέον, η ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε ενημερώνει τον κόσμο μέσω της ιστοσελίδας της για τα σεμινάρια που κάνει ως προς τη παρασκευή διαφόρων ροφημάτων με βάση πάντα τον espresso illy και για τον καθαρισμό και τις ρυθμίσεις των επαγγελματικών μηχανών espresso καθώς και για τα νέα προϊόντα που λανσάρεται στην αγορά και τις ειδικές προσφορές της. Ακόμα, στη κατηγορία «Brands» ,στην ιστοσελίδα της ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε Illy, μπορούμε να μάθουμε για κάθε «μάρκα» προϊόντος που πουλάει η ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε ξεχωριστά. Παραδείγματος χάριν, πηγαίνοντας στην κατηγορία «Brands» επιλέγουμε να μάθουμε τι είναι η μάρκα “Social”. Εκεί θα μας εμφανιστεί η ιστορία της, τα χαρακτηριστικά της και ποια είναι τα προϊόντα της μάρκας αυτής. Το ίδιο επαναλαμβάνεται για κάθε μάρκα προϊόντος που μπορούμε να αγοράσουμε από την εταιρεία αυτή, για τον καφέ espresso illy, για το freddito, για τις ατομικές μηχανές espresso illy, για τη σοκολάτα ρόφημα Monbana και ούτω καθεξής .Ακόμα, η εταιρεία προσφέρει την ευκαιρία σε νέους ανθρώπους να συνεργαστούν μαζί με τη ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε, δίνοντας το e-mail, το fax και ένα τηλέφωνο της εταιρείας, προκειμένου να στείλουν το βιογραφικό τους και να μάθουν οτιδήποτε πληροφορίες χρειάζονται.

Γενικά, συνεργαζόμαστε με καλούς ανθρώπους στην εταιρεία ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε, έχουμε σχέσεις εμπιστοσύνης και αγοράζοντας τόσα χρόνια από την εταιρεία αυτή ξέρουμε ότι συμβάλουμε κι εμείς για να διαδοθούν και να πουληθούν τα άριστης ποιότητας προϊόντα που κατέχει η συγκεκριμένη εταιρεία. Όσον αφορά τα μαγαζιά που πουλάμε τα προϊόντα που αγοράζουμε από την εταιρεία ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε, οι συνεργασίες μας είναι σωστές, οι άνθρωποι αγοράζουν τα προϊόντα μας και οι επαγγελματικοί μας δεσμοί κρατούν με τους περισσότερους πολλά χρόνια.

## 2.1.1 Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΚΑΦΕ ESPRESSO ILLY

Τον καφέ espresso illy αυτό που τον κάνει ξεχωριστό είναι το μοναδικό άρωμά του και η υπέροχη γεύση του. Η «καταγωγή» του είναι από την Ασία, την Αμερική και την Αφρική. Σε αυτά τα τροπικά μέρη ευδοκιμούν τα καφεόδεντρα “Coffea”, τα οποία παράγουν και την ποικιλία καφέ Arabica, δηλαδή την ποικιλία από την οποία παρασκευάζεται ο καφές espresso illy. Την επιλογή της συγκεκριμένης ποικιλίας Arabica την έχει κάνει εδώ και χρόνια η εταιρεία καφέ “Illycaffè s.p.a”. Η συγκεκριμένη ποικιλία καφέ χαρακτηρίζεται μοναδική, διότι εγγυάται την άριστη ποιότητα στον καφέ. Όμως κάτι ακόμα που την χαρακτηρίζει είναι η ευαισθησία της στη ζέστη και την υγρασία, γι αυτό το λόγο και τα μεγάλα υψομετρικά



κλίματα είναι τα καταλληλότερα για την καλλιέργεια της συγκεκριμένης ποικιλίας καφέ.

Όταν λοιπόν καβουρδιστεί ο καφές αναπτύσσονται οι οργανοληπτικές ιδιότητές του κι αυτό έχει ως αποτέλεσμα ο καφές αυτός να έχει υπέροχη γεμάτη γεύση, δίχως να καταλαβαίνουμε τα πικρά συστατικά του και τη χαμηλή περιεκτικότητά του σε καφεΐνη. Η μυρωδιά του από την άλλη θυμίζει κάτι από σοκολάτα, λουλούδια και φρούτα κάνοντάς τον ακόμα πιο απολαυστικό. Βέβαια υπάρχουν και σοδιές που φέρουν άγουρους καρπούς και δημιουργούν πρόβλημα στο μάζεμα των καρπών. Για το λόγο αυτό, η συγκομιδή των καρπών γίνεται με το χέρι. Είναι η καλύτερη μέθοδος, διότι γίνεται με αυτόν τον τρόπο ομοιογενές μάζεμα των καρπών. Αυτή τη μέθοδο χρησιμοποιεί και η “Illycaffè”, αναθέτοντας να κάνουν αυτή τη δουλειά άτομα απόλυτης εμπιστοσύνης. Η περισυλλογή του καρπού γίνεται με το χέρι, μαζεύοντας μόνο τους ώριμους καρπούς, τους καρπούς δηλαδή που έχουν έντονο κόκκινο χρώμα. Μετά τη περισυλλογή του καρπού, σειρά έχει η επεξεργασία του για να αποκτήσει ο καρπός το πράσινο χρώμα του άγουρου καφέ, η οποία αποτελείται από τρία στάδια. Με τη

χρήση της στενής και της υγρής κατεργασίας οι σπόροι βγαίνουν από τον καρπό του καφέ. Το πρώτο στάδιο είναι η «στενή κατεργασία» όπου περιλαμβάνει την τοποθέτηση των κόκκων σε αλάνες, για να αποξηραθούν στον ήλιο για μερικές μέρες, και μετά αφού αποξηραθούν γίνεται διαχωρισμός των κόκκων. Το δεύτερο στάδιο περιλαμβάνει την «υγρή κατεργασία» κατά την οποία αφαιρείται η σάρκα των καρπών, ενώ οι κόκκοι μπαίνουν σε μεγάλες δεξαμενές νερού για να ζυμωθούν. Το τρίτο στάδιο περιλαμβάνει την αποξήρανση των πλυμένων κόκκων στον ήλιο κι έτσι με αυτή την διαδικασία «ελευθερώνονται» από το περγαμηνές περίβλημά τους και είναι έτοιμοι να τοποθετηθούν σε σάκους. Έχοντας υποστεί ο σπόρος του καφέ όλη αυτή τη διαδικασία για να αποκτήσει πράσινο χρώμα, σειρά τώρα έχει το καβούρδισμά του. Για να υλοποιηθεί το καβούρδισμα πρέπει ο πράσινος καφές να περάσει από τέσσερα στάδια. Το πρώτο στάδιο είναι η «επιλογή». Σύμφωνα με αυτή τη διαδικασία γίνεται εντοπισμός των ελαττωματικών κόκκων από τις αγορασμένες παρτίδες, χρησιμοποιώντας διχρωματικές μηχανές ή μηχανές ταξινόμησης με υπεριώδης ακτίνες. Με την διαδικασία της «επιλογής» εγγυάται και η υψηλή ποιότητα του τελικού προϊόντος. Το επόμενο στάδιο είναι το «καβούρδισμα», όπου γίνεται μετατροπή του πράσινου καφέ σε καβουρδισμένο. Το τρίτο στάδιο είναι η «αερόψυξη», όπου μετά το καβούρδισμα ψύχεται ο καφές είτε με νερό είτε με αέρα. Συγκεκριμένα η “Illycaffè” χρησιμοποιεί τη διαδικασία της αερόψυξης, γιατί μόνο με αυτή τη διαδικασία επιτυγχάνει την απουσία της υγρασίας. Το τέταρτο στάδιο είναι η «συσκευασία». Η συσκευασία πρέπει να προστατεύεται από το οξυγόνο και την υγρασία. Αυτό συμβαίνει διότι το οξυγόνο και η υγρασία μαγαγιατεύουν τον καφέ και γι αυτό τον λόγο η εταιρεία “Illycaffè” χρησιμοποιεί αποκλειστικά δοχεία από λευκοσίδηρο εξασφαλίζοντας έτσι την απόλυτη στεγνότητα του καφέ. Ένα σφραγισμένο δοχείο illy ,με τη βοήθεια της πίεσης του αζώτου που περιέχει η κάθε συσκευασία, αντέχει μέχρι και τρία χρόνια διατηρώντας αναλλοίωτη την ποιότητα του.



*Εικόνα 21: Logo της μάρκας καφέ illy*

## **2.1.2 Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ILLYCAFFE**

Η επιχείρηση Illycaffè από το 1933, με εμπνευστή τον Francesco Illy, έκανε γνωστό στον κόσμο τον καφέ espresso illy. Όλα ξεκίνησαν από την Τεργέστη της Ιταλίας, έχοντας γνώση και πείρα στον καφέ espresso δημιουργήθηκε η εταιρεία Illycaffè που δε συμβιβάζεται με τίποτα μη ποιοτικό. Την εταιρεία Illycaffè μπορεί να την χαρακτηρίσει κανείς ως μία καινοτόμο εταιρεία που μονοπωλεί στην αγορά πάντα με τον πιο ποιοτικό καφέ espresso. Αυτό που την κάνει να ξεχωρίζει ως εταιρεία είναι ότι συνεχώς αναζητά την απόλαυση και την ποιότητα στα προϊόντα που επιλέγει, ο ζήλος της πάντα για το επιθυμητό αποτέλεσμα του αυθεντικού espresso που θα κυριαρχήσει στην αγορά και η λαχτάρα για εξέλιξη της εταιρείας μέσα σ' ένα περιβάλλον συνεχούς εργασίας. Η αναζήτηση για το τέλειο είναι μία από τις κυρίαρχες αξίες της Illycaffè. Το πάθος της εταιρείας για υπεροχή και η αγάπη για τον ποιοτικό espresso αποτελούν σημαντικές αξίες της εταιρείας για την σωστή εξέλιξή της στη πάροδο του χρόνου. Σκοπός της είναι η εμπιστοσύνη που δείχνουν όλα αυτά τα χρόνια οι πελάτες της ως προς τον ποιοτικό καφέ της να μη χαθεί ποτέ, γι' αυτό και η εταιρεία έχει φροντίσει να έχει στο προσωπικό της ανθρώπους που διακατέχονται από τον ίδιο ενθουσιασμό και την αίσθηση ομαδικότητας έτσι ώστε να δημιουργηθεί και να διατηρηθεί αυτή η άριστης ποιότητας καφέ espresso αναλλοίωτη στο χρόνο. Αυτό που μας κάνει να συμπεραίνουμε ότι πράγματι η εταιρεία νοιάζεται για την καλύτερη ποιότητα espresso είναι η παροχή χρηματικού επάθλου από την εταιρεία στον καλύτερο Βραζιλιάνο παραγωγό καφέ. Με αυτό τον τρόπο συμβάλει η εταιρεία στη προσπάθεια και άλλων παραγωγών καφέ να παράγουν τον καλύτερο ποιοτικά καφέ espresso, κάτι που παίζει σημαντικό ρόλο εδώ και χρόνια στην άριστη ποιότητα espresso illy.

## **2.2.1 Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΚΑΦΕ ESPRESSO DIMELLO**

Το 1727 έφτασε στη Γαλλική Γουινέα μία νέα ποικιλία καφέ, η ποικιλία Arabica. Μαθαίνοντας αυτό το νέο ο Βραζιλιάνος στρατιωτικός Francisco de Mello Palhena θέλησε να ταξιδέψει στη Γαλλία προκειμένου να αποκτήσει λίγους σπόρους από τη συγκεκριμένη ποικιλία καφέ. Σύμφωνα όμως με το μύθο, ο κυβερνήτης της Γαλλικής Γουιάνας αρνήθηκε να του δώσει τους καρπούς. Ο Francisco de Mello χρησιμοποίησε άλλο τρόπο για να πετύχει

το σκοπό του ταξιδιού του..Με όπλο τη γοητεία του κατάφερε και έπεισε τη γυναίκα του κυβερνήτη, με αποτέλεσμα να του βάλει εκείνη μέσα σε μία ανθοδέσμη από λουλούδια λίγους σπόρους από τη νέα ποικιλία Arabica. Κι έτσι με αυτό τον τρόπο ο De Mello μπόρεσε και έφερε τη νέα ποικιλία καφέ στη Βραζιλία και το Μεξικό, ξεκινώντας λοιπόν η καλλιέργεια του συγκεκριμένου είδους καφέ στα μέρη αυτά, την οποία και ονόμασε “Dimello”. Η παραγωγή του espresso Dimello γίνεται σε εργοστασιακή μονάδα προηγμένης υλικοτεχνικής υποδομής και τεχνολογίας. Επίσης, γίνεται επεξεργασία σε όλα τα στάδιά του, δηλαδή καβούρδισμα του πράσινου καφέ, παραγωγή του καφέ και τοποθέτηση του καφέ espresso στη συσκευασία. Όλα γίνονται πάντα από άριστο μηχανολογικό εξοπλισμό. Ο καφές espresso Dimello “βγήκε” στην Ελληνική αγορά για να ικανοποιήσει με το ξεχωριστό χαρμάνι του, το υπέροχο άρωμά του, τα χρώματά του και τη γεύση του τις ανάγκες του Έλληνα ως προς την προτίμησή του στο καλό καφέ. Γι’ αυτό και η ομάδα ειδικών που έχει αναλάβει να δημιουργήσει αυτό τον espresso προσπαθεί να ανταποκρίνεται στη κουλτούρα την ελληνική, έχοντας πάντα βοηθό τις κλιματολογικές συνθήκες της χώρας μας όπου διαμορφώνουν και το καφέ Dimello. Αυτός ο καφές espresso έχει γίνει γνωστός στη Γερμανία, τη Ρουμανία, τη Τουρκία, τη Ντουμπάι, τη Βουλγαρία, τη Γεωργία και την Αίγυπτο χάρις τη δραστηριότητα της εταιρείας στο εξωτερικό. Η εταιρεία που παράγει τον espresso Dimello έχει θέσει ορισμένους στόχους μέσα στην εταιρεία και τα έχει καταφέρει καλά κάνοντας τον Dimello γνωστό πανελλαδικά, έχοντας συνεργασία με το εξωτερικό και πάνω από όλα η δημιουργία αυτού του άριστου καφέ espresso. Πέρα από όλα τα παραπάνω αυτό που χαρακτηρίζει τους ανθρώπους της εταιρείας είναι η αφοσίωση για το τέλειο αποτέλεσμα του espresso που θα αντικρίσει ο κάθε πελάτης στο σπίτι του ή στη καφετέρια επιλέγοντας να πιεί τον συγκεκριμένο espresso. Η σύνθεση ενός καλού καφέ αποτελεί εμπιστοσύνη και προτίμηση του πελάτη στο καφέ, άρα συνεπώς και στην εταιρεία. Γι’ αυτό και η εταιρεία προσπαθεί να έχει πάντα καλές σχέσεις με τους πελάτες και τους συνεργάτες της, διότι εκείνοι τη στηρίζουν για να μπορεί να επιβιώνει στην αγορά. Επιπλέον η εταιρεία διαθέτει καλή στρατηγική Μάρκετινγκ, ταυτότητα υψηλής αναγνωσιμότητας και άριστη τεχνική υποστήριξη. Η πανελλαδική κάλυψη της εταιρείας βασίζεται σε μία ομάδα συνεργατών, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν ξεχωριστά από ένα νομό της Ελλάδας. Εμείς ως επιχείρηση «Rio Branco» αντιπροσωπεύουμε το νομό Ερμιονίδος και αγοράζουμε τα προϊόντα της εταιρείας Attica Terra και ύστερα τα πουλάμε στους πελάτες του νομού μας. Αυτό ακριβώς κάνουν όλοι οι εμπορικοί συνεργάτες της εταιρείας, γι’ αυτό και ο καφές έχει πανελλαδική αναγνωσιμότητα.





*Εικόνα 22: Logo της μάρκας καφέ Dimello*

## **2.2 Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ RIO BRANCO ΜΕ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΑ TERRA**

Η συνεργασία μας με την εταιρεία Attica Terra ξεκίνησε από το 2002, τότε που ξεκίνησε και η λειτουργία της εταιρείας αυτής.



*Εικόνα 23: Logo της εταιρείας Attica Terra*

Την Attica Terra τη δημιούργησε ο ίδιος άνθρωπος που έχει και την εταιρεία ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε, μόνο που στην Attica Terra εισάγουν το καρπό του καφέ από παραγωγικές χώρες του καφέ, αλλά όλη η υπόλοιπη επεξεργασία γίνεται στη χώρα μας δημιουργώντας τον καφέ espresso Dimello. Έπρεπε, λοιπόν, όλοι οι αντιπρόσωποι της εταιρείας ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε να συνεργάζονται και με την εταιρεία Attica Terra. Ο καφές espresso Dimello έχει πλεονεκτήματα, όπως και ο καφές espresso illy και ήταν εύκολο και πάλι για την επιχείρησή μας να προωθήσουμε τον καφέ αυτό. Αρχικά έχει καλή τιμή και πάρα πολύ καλή ποιότητα καφέ. Τον κάναμε γνωστό στο κόσμο κι έτσι αποκτήσαμε νέους πελάτες. Προμηθεύουμε με espresso Dimello σε όλες τις περιοχές που βρίσκονται στην Ερμιονίδα. Το συγκεκριμένο καφέ λοιπόν τον προμηθεύουμε σε μία καφετέρια στο Κρανίδι, στο Πόρτο Χέλι σε ένα εστιατόριο, σε δύο καφετέριες κι ένα ξενοδοχείο, στη Θερμησία σε μία καφετέρια και στην Ύδρα σε μία καφετέρια κι ένα beach bar.

## **2.3 ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΤΗΣ ALTEC «ΚΕΦΑΛΑΙΟ»**

Το πρόγραμμα «ΚΕΦΑΛΑΙΟ» το χρησιμοποιούμε για τις εμπορικές συναλλαγές μας στον τομέα της χονδρικής πώλησης. Αποτελεί καθημερινό εργαλείο στο καφεκοπτείο μας. Είναι ένα σχετικά εύκολο πρόγραμμα διαχείρισης εμπορικών και οικονομικών συναλλαγών που δημιούργησε η Altec για όλες τις ελληνικές επιχειρήσεις. Το ΚΕΦΑΛΑΙΟ ανταπεξέρχεται στη σύγχρονη τεχνολογία των υπολογιστών και λειτουργικών συστημάτων. Αναπτύσσεται παράλληλα με την κάθε επιχείρηση που χρησιμοποιεί το συγκεκριμένο πρόγραμμα και αυτό που το χαρακτηρίζει είναι η τεχνογνωσία, όσον αφορά θέματα ολοκληρωμένων μηχανογραφικών λύσεων. Είναι ένα αξιόπιστο πρόγραμμα, καθότι κατέχει στοιχεία αυστηρά προσωπικά της επιχείρησης, είναι γρήγορο και ικανοποιεί περίπλοκα προβλήματα, διότι χρησιμοποιεί πολλές και διαφορετικές τεχνολογίες αιχμής. Ακόμα, το ΚΕΦΑΛΑΙΟ χαρακτηρίζεται από την ανοικτή αρχιτεκτονική του, δίνοντας τη δυνατότητα στο χρήστη που το χρησιμοποιεί να συνδεθεί με πολλές εφαρμογές γραφείου ,όπως για παράδειγμα το Microsoft Office, και λογισμικού. Κατέχει την τεχνολογία Client/Server, δηλαδή παρέχει στα υποκαταστήματα και στους απομακρυσμένους σταθμούς εργασίας τη δυνατότητα της σύνδεσης on-line. Επιπλέον, σχεδιάζει και εκτελεί σενάρια προκειμένου να ανταλλάξει δεδομένα με βάσεις δεδομένων, όπως το Microsoft MSDE ή το SQL Server ή το Oracle. Σε περίπτωση που κάποιος χρήστης χρειαστεί βοήθεια σχετικά με το πρόγραμμα, το ΚΕΦΑΛΑΙΟ του δίνει τη δυνατότητα για επικοινωνία και υποστήριξη μέσω των e-Services, e-Support και Live Update.

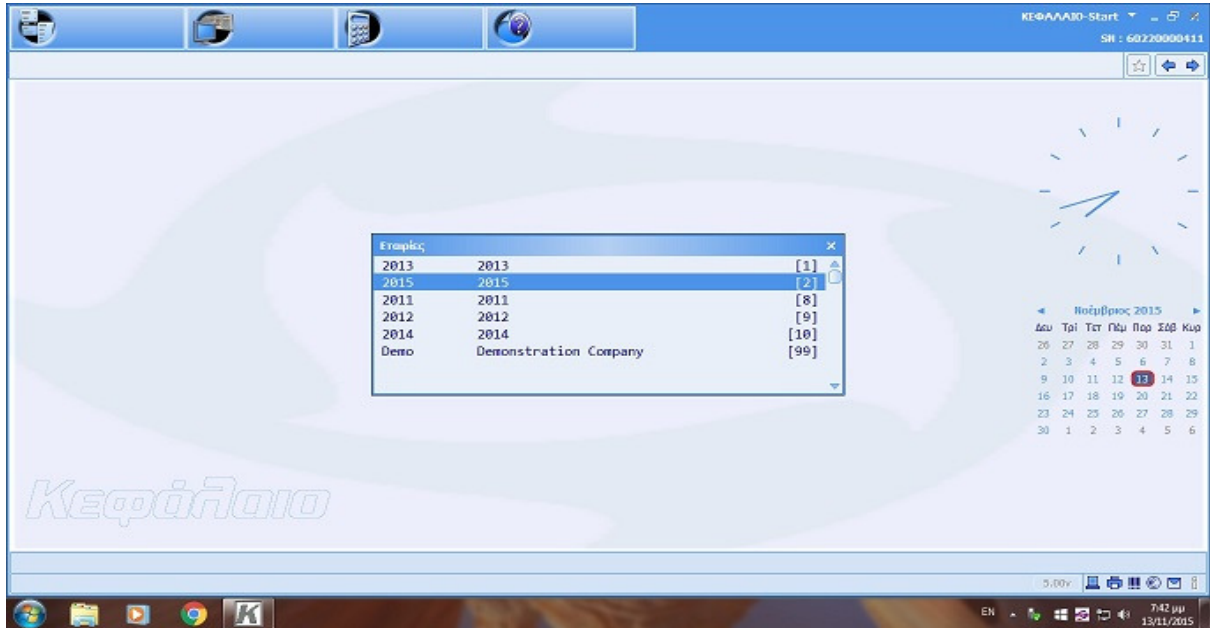
### **2.3.1 Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΚΕΦΑΛΑΙΟ»**

Το ΚΕΦΑΛΑΙΟ είναι ένα πρόγραμμα σχεδιασμένο για μικρομεσαίες επιχειρήσεις και κυρίως για επιχειρήσεις που κάνουν χονδρικό εμπόριο. Έχει πολλές λειτουργίες το συγκεκριμένο πρόγραμμα και στη χρήση του είναι λίγο δύσκολο, αλλά με συχνή χρήση και λίγο ψάξιμο καταλαβαίνουμε ότι πρόκειται για ένα πολύ σημαντικό και αναγκαίο για τις επιχειρήσεις πρόγραμμα. Η τελευταία έκδοση του προγράμματος είναι το ταχύτατο και αξιόπιστο Altec Κεφάλαιο.10+. Κατέχει μία σειρά από νέες λειτουργίες, όπως:

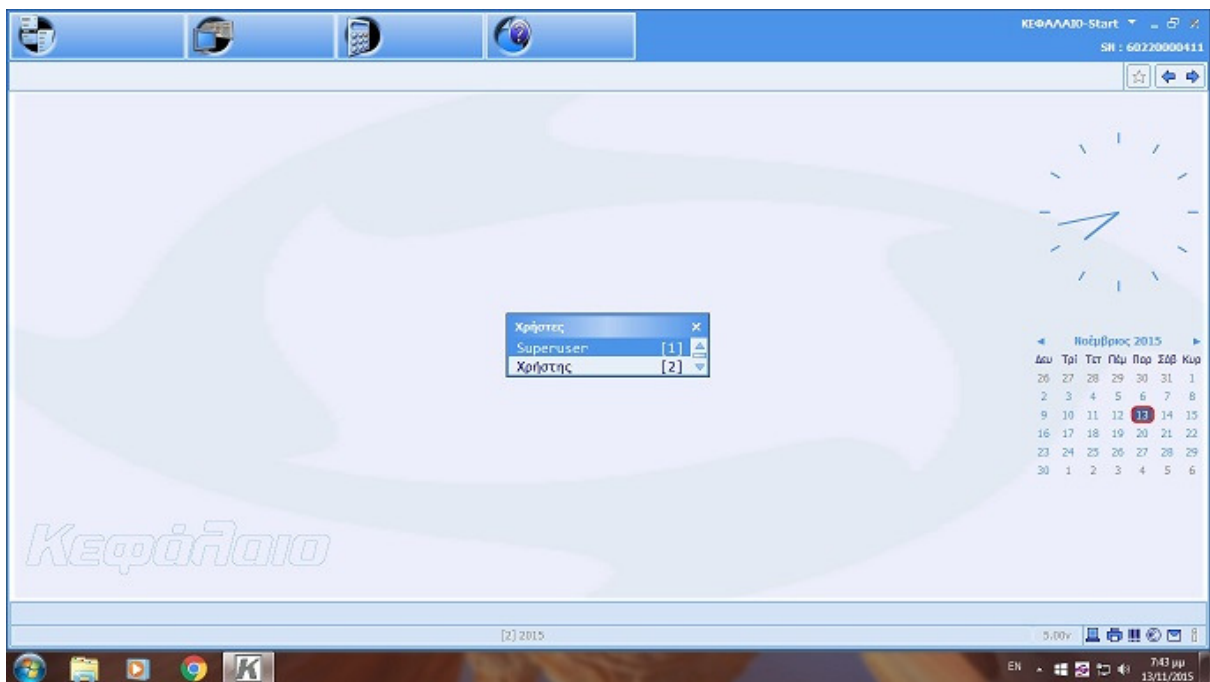
- «Γραφικό περιβάλλον εργασίας (GUI)».
- «Έγκαιρη παραλαβή όλων των νέων εκδόσεων (Live Update)».
- «Πρόσβαση στο σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ALTEC (e-Services)».
- «Ολοκληρωμένη ηλεκτρονική υποστήριξη από οπουδήποτε στην Ελλάδα (e-Support)».
- «Απευθείας αποστολή ερωτημάτων με e-mail στο [kef4@altec.gr](mailto:kef4@altec.gr)».
- «Απευθείας αποστολή e-mail σε πελάτες και προμηθευτές».

Το πρόγραμμα προσαρμόζει τις δυνατότητές του σύμφωνα με τις λειτουργικές απαιτήσεις της κάθε επιχείρησης που χρησιμοποιεί το ΚΕΦΑΛΑΙΟ. Η χρήση των ενοτήτων, των modules δηλαδή, διαμορφώνονται ανάλογα με τις υπάρχουσες ανάγκες της επιχείρησης. Η δική μας επιχείρηση, «Rio Branco», ως modules χρησιμοποιεί Αγορές και Πωλήσεις. Η νέα έκδοση Altec Κεφάλαιο.10+ είναι πιο εύκολη στη χρήση της με αποτέλεσμα η διεξαγωγή των εργασιών να γίνεται πολύ πιο γρήγορα.

Με το ΚΕΦΑΛΑΙΟ μας δίνεται η δυνατότητα να καταχωρούμε όλους τους πελάτες μας, να κόβουμε τιμολόγια, να σημειώνουμε τις κινήσεις που έκανε ο πελάτης ως προς την επιχείρησή μας, δηλαδή για παράδειγμα όταν μας εξοφλούν ένα χρηματικό υπόλοιπο πάμε στις «Κινήσεις» και το διαγράφουμε, πόση κατανάλωση έχει κάνει ένας πελάτης μας μία συγκεκριμένη περίοδο, για παράδειγμα όλο τον Αύγουστο κ.α. Μόλις ανοίγουμε λοιπόν το πρόγραμμα ΚΕΦΑΛΑΙΟ επιλέγουμε το έτος το οποίο βρισκόμαστε και στη συνέχεια επιλέγουμε “Super user”, όπως φαίνεται και στη παρακάτω εικόνα:

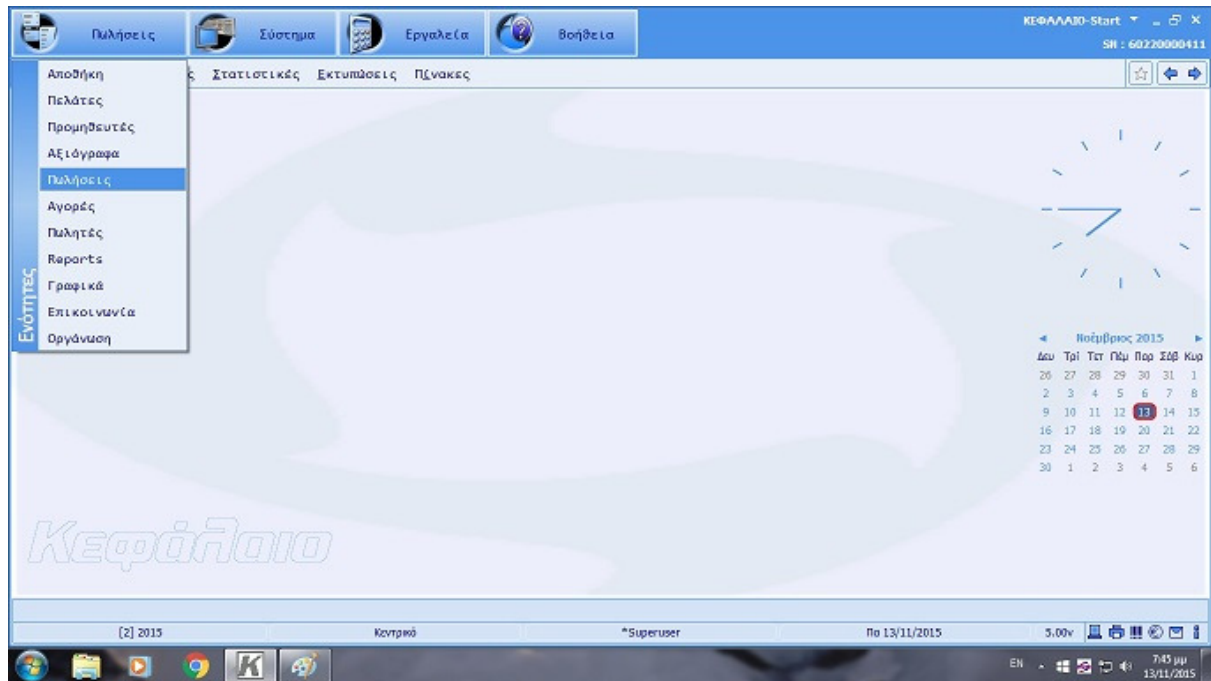


**Εικόνα 24:** Από τη στιγμή που θα ανοίξουμε το πρόγραμμα θα μας εμφανιστεί ένα εικονίδιο, το οποίο θα ζητά να επιλέξουμε το έτος στο οποίο βρισκόμαστε.

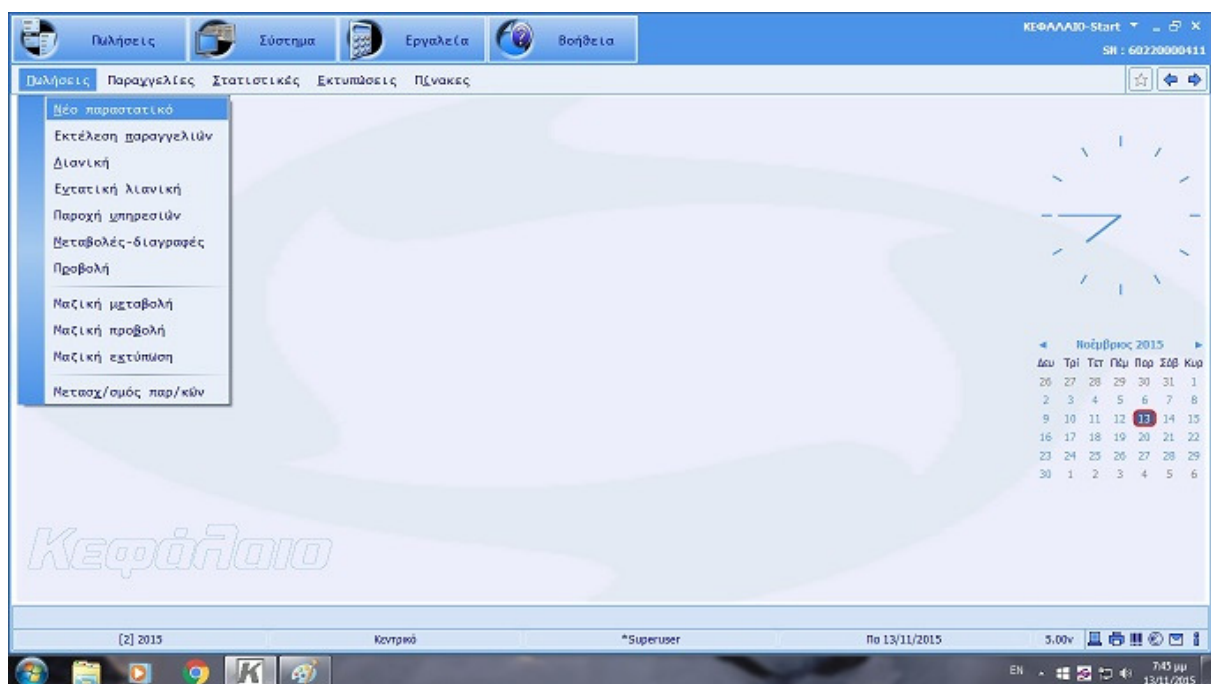


**Εικόνα 25:** Εμφανίζεται στην οθόνη μας ένα εικονίδιο με το όνομα «Χρήστης». Θα επιλέξουμε «Superuser».

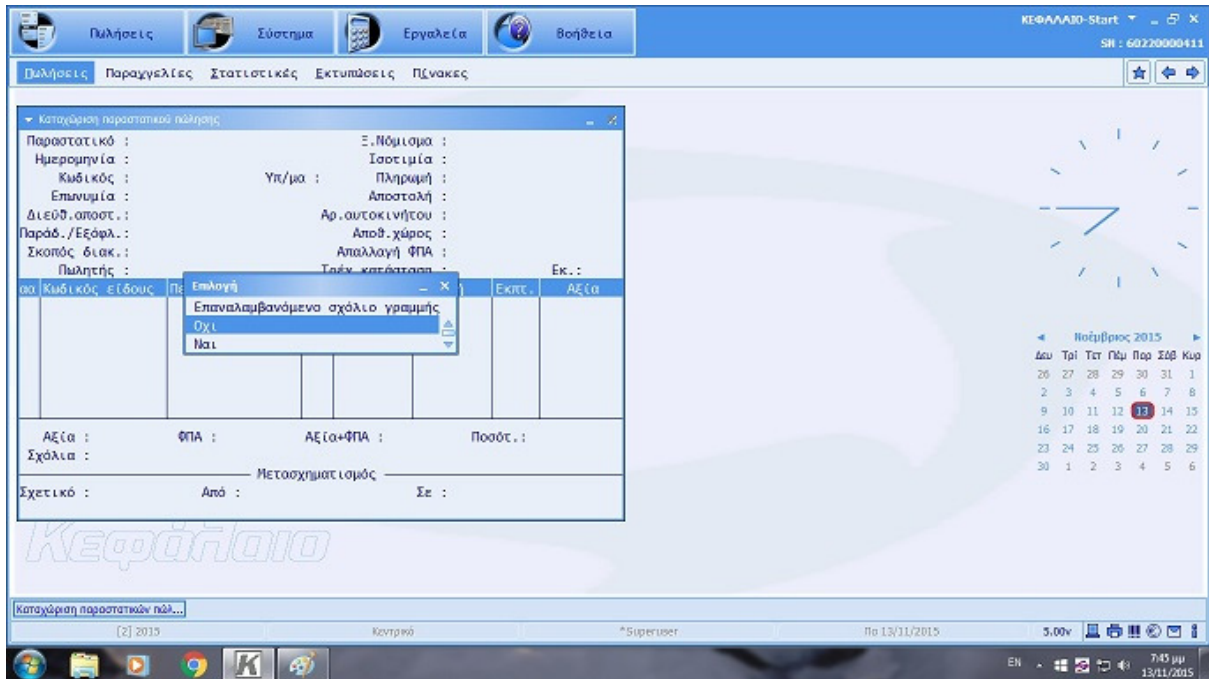
Στη συνέχεια βλέπουμε ότι το πρόγραμμά μας έχει ανοίξει και αναλόγως με τη κίνηση που θέλουμε να κάνουμε επιλέγουμε μία από τις επιλογές που μας δίνει το πρόγραμμα. Όταν θέλουμε να κόψουμε ένα τιμολόγιο «πάμε» και επιλέγουμε: Πωλήσεις→Νέο Παραστατικό→Επαναλαμβανόμενο σχόλιο γραμμής: Όχι→Καταχώρηση παραστατικού πώλησης.



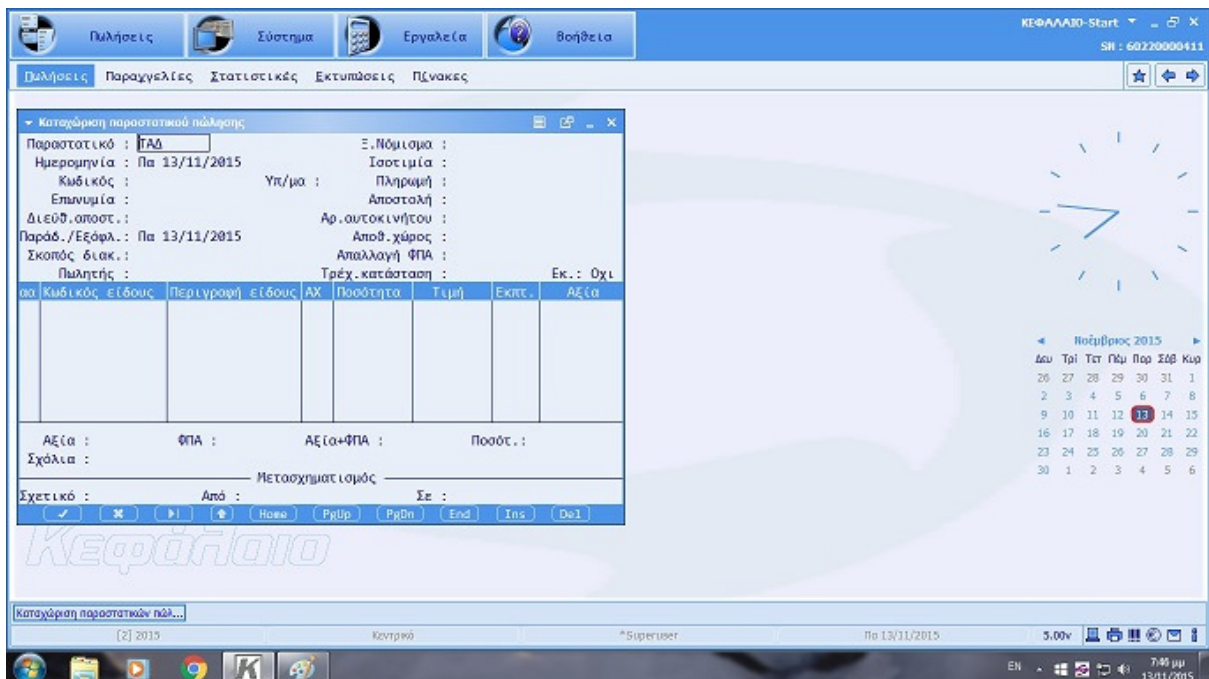
**Εικόνα 26: Πρώτο βήμα για την κοπή τιμολογίου, επιλέγουμε από το πρόγραμμα ΚΕΦΑΛΑΙΟ «Πωλήσεις».**



**Εικόνα 27 : Δεύτερο βήμα για την κοπή τιμολογίου, επιλέγουμε «Νέο Παραστατικό».**



**Εικόνα 28 :** Στο τρίτο βήμα για τη κοπή τιμολογίου, εμφανίζεται ένα νέο παράθυρο με την ονομασία «Επιλογή» και μας ρωτάει «Επαναλαμβανόμενο σχόλιο γραμμής». Επιλέγουμε «Όχι».



**Εικόνα 29:** Στο τέταρτο βήμα είμαστε έτοιμοι να πληκτρολογήσουμε τα στοιχεία του πελάτη για τη δημιουργία του τιμολογίου.

Αρχίζουμε λοιπόν να συμπληρώνουμε τα απαραίτητα πεδία για να κοπεί το τιμολόγιο.

- Στο πρώτο πεδίο με την ονομασία «Παραστατικό» καταχωρούμε τα παραστατικά πώλησης. Πατώντας το πλήκτρο Tab επιλέγουμε το είδος του παραστατικού που θέλουμε να δημιουργήσουμε.
- Στο πεδίο Ημερομηνία εισάγουμε την τρέχουσα ημερομηνία ή μπορούμε να εισάγουμε όποια ημερομηνία επιθυμούμε εμείς.
- Στο πεδίο Κωδικός εισάγουμε τον κωδικό πελάτη. Στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ έχουμε καταχωρήσει όλους τους πελάτες και τους προμηθευτές μας με ένα ξεχωριστό κωδικό, κάτι σαν κλειδί, για την δική μας ευκολία.
- Στο πεδίο Επωνυμία εμφανίζεται αυτόματα το επώνυμο του πελάτη που κόβουμε το τιμολόγιο, διότι έχοντας συμπληρώσει το προηγούμενο πεδίο «Κωδικός» εμφανίζονται αυτόματα όλα τα στοιχεία του πελάτη μας. Σε περίπτωση όμως που δε θυμόμαστε το Κωδικό πληκτρολογούμε το επώνυμο του πελάτη, πατάμε Enter και συμπληρώνονται αυτόματα τα στοιχεία πελάτη.
- Το πεδίο Υποκατάστημα έχει ήδη συμπληρωθεί, διότι έχουμε ήδη εισάγει Κωδικό ή Επώνυμο πελάτη και έχει συμπληρωθεί αυτόματα αυτό το πεδίο.
- Στο πεδίο Παράδοση/Εξόφληση η ημερομηνία είναι ίδια με την ημερομηνία που έχουμε ήδη εισάγει στο πεδίο Ημερομηνία.
- Στο πεδίο Πληρωμή επιλέγουμε τον τρόπο που θα γίνει η πληρωμή. Είτε μετρητοίς, είτε με επιταγή.
- Στο πεδίο Κωδικός Είδους συμπληρώνουμε το ξεχωριστό κωδικό του είδους που έχει ζητηθεί από το πελάτη. Όπως στους Πελάτες και στους Προμηθευτές έχουμε κωδικοποιήσει και τα προϊόντα μας προκειμένου να γίνεται η δουλειά μας ευκολότερη.
- Το πεδίο Περιγραφή είδους έχει ήδη συμπληρωθεί από τη στιγμή που συμπληρώσαμε το κωδικό είδους. Σε περίπτωση που δε θυμόμαστε όμως το Κωδικό είδους πατάμε Enter χωρίς να συμπληρώσουμε τίποτα στο Κωδικό Είδους και μεταφερόμαστε στη Περιγραφή είδους, όπου συμπληρώνουμε την ονομασία του είδους μας πατάμε enter και συμπληρώνεται αυτόματα και ο Κωδικό είδους.

- Στο πεδίο Ποσότητα συμπληρώνουμε τη ποσότητα του προϊόντος μας ανάλογα με τα κιλά που του αντιστοιχούν. Για παράδειγμα, για μία κούτα καφέ Dimello Siena θα συμπληρώσουμε 6 στη ποσότητα, διότι η κούτα έχει 6 κιλά καφέ.
- Στο πεδίο Τιμή συμπληρώνουμε τη τιμή του προϊόντος, αν και μας εμφανίζεται αυτόματα, αλλά έχουμε την επιλογή να το αλλάξουμε.
- Το πεδίο Έκπτωση είναι προαιρετικό.
- Το πεδίο Αξία είναι ήδη συμπληρωμένο, αφού παίρνει την ίδια τιμή με το πεδίο Τιμή.

Μπορούμε να συμπληρώσουμε στο τιμολόγιο όλα τα προϊόντα της παραγγελίας του πελάτη μαζί, πάντα με τον τρόπο που περιγράφεται παραπάνω για το κάθε προϊόν ξεχωριστά. Το τιμολόγιο είναι έτοιμο. Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας αυτής πατάμε «Escape» τέσσερις φορές συνεχόμενα. Τη τρίτη φορά που πατάμε «Escape» μας εμφανίζεται ένα παραθυράκι το οποίο είναι πολύ σημαντικό. Μας ενημερώνει για το χρεωστικό υπόλοιπο του πελάτη, του οποίου κόβουμε το τιμολόγιο, ότι δηλαδή έχει αυξηθεί το οφειλόμενο ποσό. Αν όμως ο πελάτης μας έχει εξοφλήσει το οφειλόμενο ποσό ή μέρος του ποσού αυτού, πάμε αμέσως και το διαγράφουμε το ποσό πριν τη κοπή του τιμολογίου για την αποφυγή σημαντικών λαθών. Αν όμως δεν μας έχει δώσει τίποτα από το οφειλόμενο ποσό, τότε προχωράμε κανονικά για την ολοκλήρωση της κοπής του τιμολογίου. Την τέταρτη φορά που πατάμε «Escape» μας εμφανίζεται πάλι ένα παραθυράκι με την ονομασία «Καταχώρηση τιμολογίου», επιλέγουμε «Ναι». Αμέσως μετά μας εμφανίζεται κι ένα τρίτο παραθυράκι με την ονομασία «Επιλογή» και μας ρωτάει το εξής, «Εκτύπωση Τιμολογίου», συνήθως επιλέγουμε «Ναι». Κατά την εκτύπωση του τιμολογίου εκτυπώνονται δύο τιμολόγια. Το Πρωτότυπο και το Αντίγραφο. Το Πρωτότυπο το δίνουμε στο πελάτη, όταν του πηγαίνουμε τη παραγγελία του. Χωρίς το τιμολόγιο ο πελάτης δε μπορεί να μας πληρώσει. Το Αντίγραφο το κρατάμε εμείς.



## **2.4 ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΜΑΡΚΕΣ ΚΑΦΕ ΠΟΥ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ**

Στο εμπόριο, σε λιανική και σε χονδρική πώληση, συναντάμε πολλές και διαφορετικές μάρκες καφέ. Αυτό συμβαίνει διότι, η χώρα μας διατηρεί υψηλή κατανάλωση στο καφέ κάθε χρόνο και για το λόγο αυτό η κάθε εταιρεία καφέ προσπαθεί να ξεχωρίσει κυρίως μέσω των social media.

Φυσικά με τόσο μεγάλο ανταγωνισμό η κάθε εταιρεία δε προσπαθεί να ξεχωρίσει μέσω των διαφημίσεων, αλλά και μέσω της ποιότητας του καφέ που προσφέρει στους καταναλωτές της. Συγκεκριμένα το 2014 η Arla Foods Ελλάς σε συνεργασία με την εταιρεία Starbucks έκανε γνωστά στην ελληνική αγορά δύο νέα παγωμένα ροφήματα με τις ονομασίες Starbucks Discoveries και Starbucks Doubleshot. Είναι έτοιμα ροφήματα τα οποία είναι βασισμένα στον καφέ Starbucks. Τα Starbucks Discoveries διατίθενται σε κύπελλα των 220ml και μπορούμε να τα βρούμε σε τρεις γεύσεις, το Seattle Latte, το Chocolate Mocha και το Caramel Macchiato. Τα Starbucks Doubleshot Espresso, όπως λέει και το όνομά του, είναι ένας συνδυασμός διπλού espresso της εταιρείας Starbucks και γάλακτος. Όλα τα ροφήματα της εταιρείας Starbucks παρέχονται και διανέμονται στη χώρα μας από την Arla Foods, η οποία είναι ένας συνεταιρισμός 12.500 γαλακτοπαραγωγών και μία ομάδα 19.000 συναδέλφων. Το έτος 2014 πάλι η Mondelez, μία αμερικάνικη πολυεθνική εταιρεία τροφίμων και ποτών, παρουσίασε στην ελληνική αγορά τους καινούριους καφέδες φίλτρου της εταιρείας Jacobs. Τον Jacobs Εκλεκτό Selection Colombia και τον Jacobs Εκλεκτό Selection Brazil. Επίσης, η συγκεκριμένη εταιρεία στα τελευταία προϊόντα που κυκλοφόρησε ήταν και οι κάψουλες για καφέ espresso με την ονομασία Jacobs moment, όπου είναι συμβατές και για μηχανές της εταιρείας Nespresso. Μία ακόμα γνωστή εταιρεία λάνσαρε στην ελληνική αγορά τον ελληνικό καφέ χωρίς καφεΐνη. Αναφερόμαστε στην εταιρεία του Λουμίδη Παπαγάλος, ο οποίος κάνει την αποκαφεΐνωση με φυσικό τρόπο βυθίζοντας τους κόκκους καφέ σε ζεστό νερό. Έτσι με αυτό τον φυσικό τρόπο η καφεΐνη φεύγει. Επιπλέον, η εταιρεία Nespresso έδωσε στην αγορά του καφέ τρεις καινούριες ποικιλίες καφέ δίχως καφεΐνη. Την Arpeggio Decaffeinato, την Volluto Decaffeinato και την Vivalto Lungo Decaffeinato, είναι και οι τρεις βασισμένες στις κατηγορίες Intenso, Espresso και Lungo αντίστοιχα.

<b>Διαφημιστική δαπάνη υποκατηγοριών καφέ</b>				
<b>Υποκατηγορία</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Ελληνικός καφές	1.949.785	2.679.347	3.217.762	4.540.909
Καφές στιγμής	3.295.398	4.516.447	6.406.298	5.515.392
Καφές φίλτρου	5.299.266	4.578.850	4.526.776	5.042.851
Βιομηχ.-Εταιρείες	77.230	270.365	99.631	135.559
<b>Σύνολο</b>	<b>10.621.679</b>	<b>12.045.009</b>	<b>14.250.467</b>	<b>15.234.711</b>

Πηγή: Media Services (ποσά σε ευρώ)

### **Εικόνα 30: Διαφημιστική δαπάνη υποκατηγοριών καφέ**

Σύμφωνα με μετρήσεις που έγιναν κατά το έτος 2014 από την Gfk, δηλαδή η εταιρεία έρευνας καταναλωτών, διαπιστώθηκε πως οι μηχανές ροφημάτων είναι μία από τις βασικές κατηγορίες οικιακών συσκευών μικρού μεγέθους, κατέχοντας μέσα σε 11 μήνες το ποσοστό των 10,4% σε μία αγορά 2.201 εκατομμυρίων. Η κατηγορία των ατομικών μηχανών καφέ έχει κερδίσει τη συμπάθεια των καταναλωτών, μίας και το να κάνεις μόνος σου στο σπίτι σου το καφέ σου αποτελεί στις μέρες μας μεγάλη πολυτέλεια. Όπως πληροφορούμαστε από την εταιρεία έρευνας καταναλωτών, το 2014 οι μηχανές φίλτρου σημείωσαν ανοδική πορεία στην αγορά με το ποσοστό των 42%. Έπειτα, ακολουθούν οι ατομικές μηχανές καφέ με κάψουλα με το ποσοστό των 41% και τέλος, οι αυτόματες ατομικές μηχανές espresso παρουσίασαν καλούς ρυθμούς ανάπτυξης με ποσοστό 26%.

Στις καφετέριες και για καφέ «στο χέρι» οι περισσότεροι καταναλωτές δείχνουν να προτιμούν espresso, όμως σύμφωνα με μία έκθεση που έγινε το 2013 το μεγαλύτερο μέρος της ελληνικής αγοράς και συγκεκριμένα το 50% περίπου του καταναλωθέντος όγκου προτιμούν τον ελληνικό καφέ, το 25% προτιμά τον στιγμιαίο καφέ και το υπόλοιπο 25% επιλέγει καφέδες μηχανής, όπως τον espresso και τον καφέ φίλτρου. Ο καφές όμως που έχει εμφανίσει δυναμική ανάπτυξη στη χώρα μας είναι ο espresso. Αυτό συμβαίνει διότι, οι ατομικές μηχανές καφέ, οι οποίες έχουν δημιουργηθεί για χρήση στο σπίτι, έχουν γνωρίσει μεγάλη αναγνωσιμότητα λόγω της επιτυχημένης προώθησης των ατομικών μηχανών καφέ που λειτουργούν με κάψουλα. Συγκεκριμένα, το 2013 οι πωλήσεις του καφέ espresso σε κάψουλα στα super markets αυξήθηκαν 40%. Τα τελευταία χρόνια η κατανάλωση του καφέ στην Ελλάδα αυξάνεται σταθερά, δείχνοντας με αυτόν τον τρόπο ότι το συγκεκριμένο προϊόν αντέχει στην οικονομική ύφεση. Άλλωστε ο καφές είναι ένα προϊόν άρρηκτα συνδεδεμένο με την κουλτούρα των Ελλήνων σε καθημερινή βάση.

### **3.ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ "RIO BRANCO"**

Η επιχείρηση Rio Branco θεωρείται μία σωστή επιχείρηση, όπου συνεχώς προσπαθεί να βγάζει σε πέρασ τις υποχρεώσεις της, αλλά και να προσθέτει ετησίως νέους πελάτες είτε λιανικής είτε χονδρικής πώλησης. Κάθε χρόνο μέσα από τη καλή συνεργασία με τους προμηθευτές, τις εταιρείες που συνεργάζεται, τους πελάτες χονδρικής και λιανικής πώλησης έχει καταφέρει να σημειώσει ανοδική πορεία στα κέρδη της. Όπως είναι φυσικό όμως μία επιχείρηση εκτός από έσοδα έχει και αρκετά έξοδα στα οποία πρέπει να είναι συνεπής για την καλή λειτουργία της.



#### **3.1 Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ "RIO BRANCO"**

Τη χρονική περίοδο 2014 με 2015 το Rio Branco σημείωσε ανοδική πορεία. Αυτό συμβαίνει διότι, προστέθηκαν περισσότεροι πελάτες χονδρικής με μαγαζιά που έφτιαξαν στην περιοχή της Ερμιονίδος και εύλογα αυξήθηκε η δουλειά του καφεκοπτείου μας. Η επιχείρηση κάθε χρόνο που περνάει σημειώνει τζίρο 400.000 ευρώ. Τα προϊόντα με τη μεγαλύτερη ζήτηση που πουλάμε είναι ο καφές, τα κρύα ή ζεστά ροφήματα όπως σοκολάτα ρόφημα και τα ζαχαράκια. Είναι αυτονόητο στην επιχείρηση μας το προϊόν με τη μεγαλύτερη ζήτηση να είναι ο καφές. Το 2014 ο καφές στην χονδρική πώληση σημείωσε αύξηση κατά 5%. Μέσα σε αυτό το ποσοστό συμπεριλαμβάνονται κυρίως καφέδες όπως espresso και ελληνικός. Στη συνέχεια, με ποσοστό 2% αύξηση ήταν τα ροφήματα και συγκεκριμένα η σοκολάτα ρόφημα, τα τσάι, οι γρανίτες και το φρεντίτο. Έπειτα, τα ζαχαράκια σε stick, η καστανή ζάχαρη και οι ζαχαρίνες είχαν αύξηση κατά 3%. Το έτος 2015 ο καφές στην χονδρική πώληση σημείωσε αύξηση κατά 7%. Μέσα σε αυτό το ποσοστό και πάλι συμπεριλαμβάνονται κυρίως καφέδες όπως espresso και ελληνικός, αλλά μέσα σε αυτό το ποσοστό, των 7%, παρουσιάζει μία μικρή αύξηση με 2% και ο καφές φίλτρου. Στο ίδιο

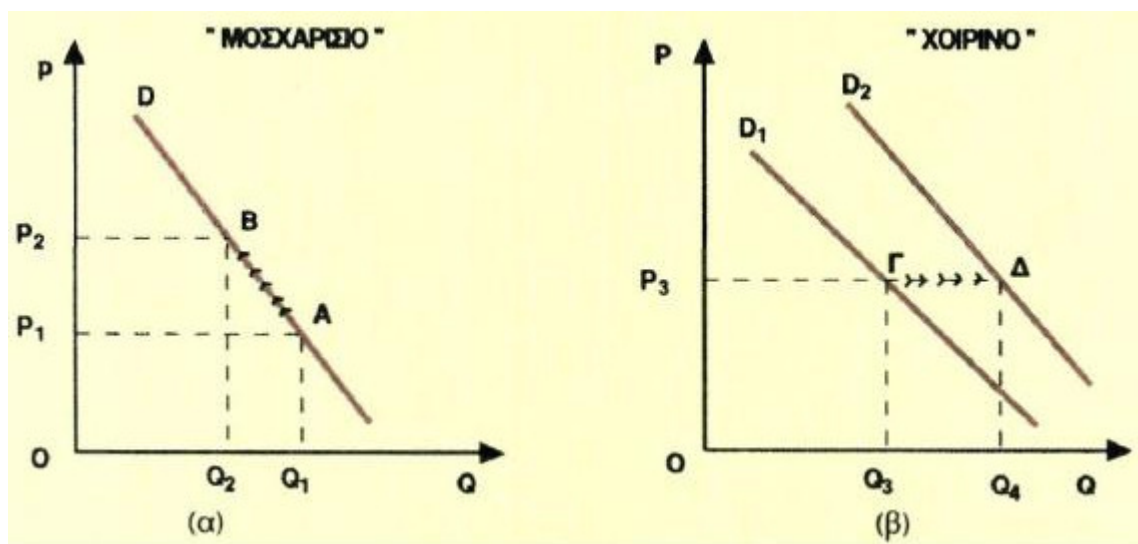
ποσοστό, δηλαδή με 2%, παρέμειναν τα ροφήματα και συγκεκριμένα πάλι η σοκολάτα ρόφημα, τα τσάι, οι γρανίτες και το φρεντίτο. Έπειτα, τα ζαχαράκια σε stick, η καστανή ζάχαρη και οι ζαχαρίνες είχαν την ίδια αύξηση με το προηγούμενο έτος στα 3%. Το τρέχον έτος η επιχείρηση μέχρι στιγμής βαδίζει καλά Γενικά, στην ελληνική αγορά ο καφές και τα συμπληρωματικά προϊόντα του χρόνο με το χρόνο αυξάνουν τη ζήτησή τους, με αποτέλεσμα να κάνουν την εμφάνισή τους νέες καφετέριες στην αγορά και πολλές επιχειρήσεις, όπως φούρνοι, να βάζουν επαγγελματικές μηχανές, για να αγοράζει ο κόσμος καφέ στο «χέρι».

Η επιχείρηση εκτός από έσοδα σημειώνει και αρκετά έξοδα. Όπως είναι φυσικό σε κάθε επιχείρηση τα έξοδα είναι πολλά, αναλόγως με το πόσο μεγάλη είναι η επιχείρηση τόσο περισσότερα έξοδα θα έχει. Η επιχείρηση μας λοιπόν κάθε δύο μήνες πληρώνει λογαριασμούς της Δ.Ε.Η για το ρεύμα, του Ο.Τ.Ε για το τηλέφωνο και το internet και της Δ.Ε.Υ.Α.Κ για το νερό. Επιπλέον, πληρώνει κάθε χρόνο την εφορία. Κάθε προϊόν στο καφεκοπτείο μας και στη κάθε επιχείρηση ασφαλώς φορολογείται. Είτε πρόκειται για προϊόν λιανικής είτε χονδρικής πώλησης, πάντα κόβεται απόδειξη από την ταμειακή και τιμολόγιο από το υπολογιστή αντίστοιχα. Από τη στιγμή που η επιχείρησή μας ασχολείται και με το χονδρικό εμπόριο, έχουμε εγκαταστήσει δίπλα από τον υπολογιστή ένα μηχάνημα της εφορίας και κάθε φορά που κόβουμε ένα τιμολόγιο, πριν το τιμολόγιο κοπεί, το μηχάνημα εκτυπώνει την απόδειξη. Φυσικά τα έξοδα δε σταματούν εδώ, η επιχείρηση για να λειτουργήσει πρέπει να έχει προϊόντα. Τα προϊόντα αυτά τα αγοράζουμε από τους προμηθευτές μας σε τιμή χονδρικής και τα πουλάμε αργότερα στους καταναλωτές μας σε τιμή λιανικής πώλησης. Επίσης, το Rio Branco διαθέτει λογιστή και άνθρωπο που ασχολείται με τον υπολογιστή και συγκεκριμένα με το πρόγραμμα «ΚΕΦΑΛΑΙΟ», όπου κάθε χρόνο μας γυρνάει το πρόγραμμα στο τρέχον έτος και γενικά ασχολείται με τον υπολογιστή γιατί αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την επιχείρηση.

Επομένως το Rio Branco είναι μία επιχείρηση που ετησίως αυξάνει το κέρδος της και προσέχει να είναι συνεπής στα έξοδά της. Μία σωστή επιχείρηση, όπως το Rio Branco γνωρίζει πολύ καλά πως για να σταθεί μία επιχείρηση στην αγορά πρέπει να προσέχει τα έσοδα και τα έξοδά της προκειμένου να κρατηθεί ασφαλής από τυχόν ζημίες και να είναι συνεπής στις υποχρεώσεις της.

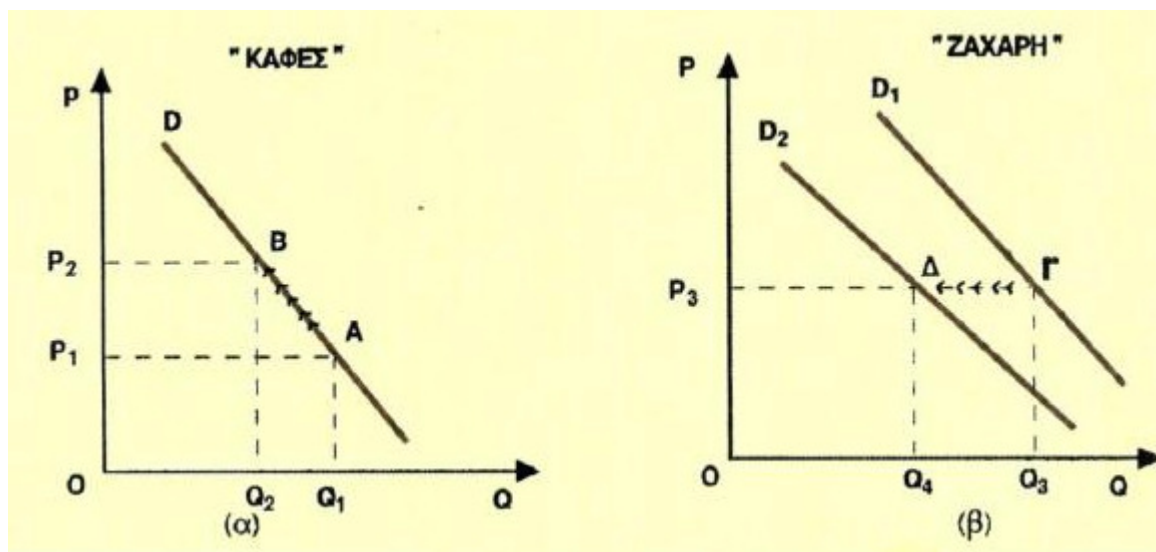
### 3.2 ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΟΥ ΚΑΦΕ

Στην ελληνική αγορά βρίσκουμε και αγοράζουμε καθημερινά πολλά αγαθά. Αγαθά, τα οποία έχουν μία χρηματική αξία. Η χρηματική αξία των αγαθών προσδιορίζεται στην αγορά από την αλληλεπίδραση της ζήτησης και της προσφοράς. Τα προϊόντα επίσης μπορούμε να τα χωρίσουμε σε κανονικά, υποκατάστατα και συμπληρωματικά προϊόντα. Κανονικά αγαθά είναι τα αγαθά τα οποία μία αύξηση του εισοδήματος του καταναλωτή θα φέρει αύξηση και στη ζητούμενη ποσότητα. Υποκατάστατα αγαθά είναι τα αγαθά που αγοράζουν οι καταναλωτές έναντι των κανονικών προϊόντων, συνήθως λόγω χαμηλού εισοδήματος του καταναλωτή. Αντί λοιπόν να αγοράσουν βούτυρο, για παράδειγμα, θα αγοράσουν μαργαρίνη επειδή είναι φθηνότερη και πάνω κάτω είναι το ίδιο προϊόν με το βούτυρο που είναι ακριβότερο.



*Εικόνα 31: Η εικόνα μας δείχνει ότι το υποκατάστατο αγαθό του μοσχαρίσιου κρέατος είναι το χοιρινό. Επομένως λόγω καλής τιμής του χοιρινού και αρκετά καλής ποιότητας η ζήτησή του αυξήθηκε.*

Τα συμπληρωματικά προϊόντα συνήθως είναι δύο, αλλά πολλές φορές και περισσότερα, και «απαιτούν» όταν γίνεται η κατανάλωση του ενός να γίνεται ταυτόχρονα και του άλλου αγαθού. Για παράδειγμα, ένας άνθρωπος που πίνει γλυκό τον καφέ του θα βάλει ζάχαρη. Η ζάχαρη είναι συμπληρωματικό προϊόν του καφέ. Αυτό συμβαίνει, διότι όταν αγοράσουμε καφέ θα αγοράσουμε μαζί και ζάχαρη, άρα θα αυξηθεί η ζήτηση της ζάχαρης.



*Εικόνα 32: Το συμπληρωματικό αγαθό του καφέ είναι η ζάχαρη, γι' αυτό το λόγο όπως φαίνεται στο διάγραμμα της εικόνας έχει αυξηθεί η ζήτησή της.*

Συγκεκριμένα ο καφές διαθέτει και άλλα συμπληρωματικά προϊόντα, όπως είναι το τσάι. Το τσάι στα συστατικά του διαθέτει 3% περίπου αλκαλοειδές καφεΐνη, όπως ακριβώς και ο καφές. Λόγω της ένωσης καφεΐνης και τσαγιού, το τσάι αντιδρά στον οργανισμό μας με τον ίδιο τρόπο και όταν καταναλώνουμε καφέ. Διεγείρει δηλαδή το νευρικό μας σύστημα και μας ενδυναμώνει όταν νιώθουμε κουρασμένοι, όλα αυτά όμως σε μικρότερο βαθμό από τον καφέ. Ένα άλλο συμπληρωματικό προϊόν του καφέ είναι οι επαγγελματικές και οι ατομικές μηχανές καφέ είτε espresso είτε ελληνικού είτε φίλτρου. Για την παρασκευή ενός καφέ χρειαζόμαστε ένα μηχάνημα και ειδικά άμα θέλουμε να φτιάξουμε freddo espresso θα χρειαστούμε μετά και μία φραπιέρα. Επιπλέον, συμπληρωματικά προϊόντα του καφέ θεωρούνται τα φλιτζάνια, τα χάρτινα ή πλαστικά κύπελλα με τα καπάκια τους, τα κουταλάκια του καφέ, τα γυάλινα ποτήρια, είδη δώρων όπως σερ με φλιτζάνια καφέ κ.α.

Πολλές εταιρείες καφέ προσφέρουν στο καταναλωτή όλα τα συμπληρωματικά προϊόντα που ειπώθηκαν παραπάνω, τα οποία όμως για να ξεχωρίζουν φέρουν την επωνυμία της κάθε εταιρείας καφέ. Η ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε Α.Ε είναι μία εταιρεία που προσπαθεί ακόμα και μέσα από το design που έχουν τα φλιτζάνια της να ξεχωρίσει. Είναι και αυτός ένας τρόπος να δελεάσουν οι εταιρείες τον πιθανό πελάτη και να κρατήσουν αμείωτο το ενδιαφέρον του καταναλωτή.

#### **4. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ-ΕΡΕΥΝΑ**

Προκειμένου να διαπιστωθεί η παρούσα καλή λειτουργία, αλλά και το ομαλό μέλλον για την επιχείρηση Rio Branco, δημιούργησα ένα ερωτηματολόγιο που απαρτίζεται από 11 ερωτήσεις και το μοίρασα στους πελάτες του χονδρικού εμπορίου μας. Το ερωτηματολόγιο είναι το εξής:

#### **Ερωτηματολόγιο για τη διεξαγωγή συμπεράσματος της επιχείρησης**

##### **Rio Branco**

#### **1. Φύλο**

**A) Άνδρας**

**B) Γυναίκα**

#### **2. Ηλικία**

**A) 20-30**

**B) 30-40**

**Γ) 40-50**

**Δ) 60 και άνω**

#### **3. Οικογενειακή κατάσταση**

**A) Έγγαμος**

**B) Άγαμος**

#### **4. Επάγγελμα**

.....

**5.Συνεργάζεστε χρόνια με την επιχείρηση Rio Branco;**

**A)Ναι**

**B)Όχι**

**6.Είστε ικανοποιημένοι από την συνεργασία σας μαζί μας;**

**A)Πολύ**

**B)Αρκετά**

**Γ)Όχι τόσο**

**Δ)Καθόλου**

**7.Αν απαντήσατε αρνητικά, δηλαδή την επιλογή Γ ή Δ, εξηγήστε μας παρακαλώ τον/τους λόγους που δεν είστε ικανοποιημένος/η από τη συνεργασία με το καφεκοπτείο μας.**

.....  
.....  
.....  
.....

**8.Είστε ικανοποιημένοι από τα προϊόντα που σας προμηθεύουμε;**

**A)Πολύ**

**B)Αρκετά**

**Γ)Όχι τόσο**

**Δ)Καθόλου**

**9. Θεωρείτε καλές τις τιμές των προϊόντων μας;**



*A)Ναι*

*B)Όχι*

*Γ)Θα επιθυμούσα να ήταν φθηνότερα*

*10.Πιστεύετε πως ανταποκρινόμαστε άμεσα στα προβλήματα που τυχόν θα προκύψουν στη μηχανή του καφέ ή όταν μας δίνετε τη παραγγελία σας;*

*A)Πολύ*

*B)Αρκετά*

*Γ)Όχι τόσο*

*Δ)Καθόλου*

*11.Θα θέλατε να συνεχίσετε και στο μέλλον τη συνεργασία με την επιχείρησή μας;*

*A)Ναι*

*B)Όχι*

*Σας ευχαριστώ πολύ για τη βοήθεια και το χρόνο που διαθέσατε!*

Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε αποκλειστικά και μόνο από τους 40 πελάτες χονδρικής πώλησης της επιχείρησης Rio Branco. Αυτό συμβαίνει διότι, θέλουμε να εξακριβώσουμε τη καλή λειτουργία της επιχείρησης ως προς τη χονδρική πώληση και να προβλέψουμε, σύμφωνα με τις απαντήσεις των καταναλωτών, το μέλλον της επιχείρησης.

Statistics				
		φύλο	ηλικία	οικογενειακή_κατάσταση
N	Valid	40	40	40
	Missing	0	0	0

**Πίνακας 1: Το σύνολο των πελατών που απάντησαν το ερωτηματολόγιο.**

Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν, και ειδικά στη πρώτη ερώτηση η οποία σχετίζεται με το φύλο των πελατών μας, οι περισσότεροι πελάτες χονδρικής πώλησης είναι άντρες. Συγκεκριμένα είναι 30 άντρες και 10 γυναίκες.

φύλο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αντρας	30	75,0	75,0	75,0
	Γυναίκα	10	25,0	25,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

**Πίνακας 2: Καθορισμός φύλου του κάθε ερωτηθέντα πελάτη.**

Η δεύτερη ερώτηση του ερωτηματολογίου έχει να κάνει με την ηλικία, όπου σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν κυμαίνετε από 30 έως 55 χρονών. Συνεπώς, οι περισσότερες δοθείσες απαντήσεις σε αυτή την ερώτηση ήταν το «Β» και το «Γ».

ηλικία					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	4	10,0	10,0	10,0
	30-40	15	37,5	37,5	47,5
	40-50	17	42,5	42,5	90,0
	60 και άνω	4	10,0	10,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

**Πίνακας 3: Καθορισμός ηλικίας του κάθε ερωτηθέντα πελάτη.**

Η οικογενειακή κατάσταση των περισσότερων, η οποία ζητείται στην τρίτη ερώτηση του ερωτηματολογίου, είναι «Έγγαμος», άρα το «Α» είχε τις περισσότερες απαντήσεις με ποσοστό 85%, όπως φαίνεται και στο πίνακα παρακάτω.

		οικογενειακή κατάσταση			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Έγγαμος	34	85,0	85,0	85,0
	Άγαμος	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Πίνακας 4: Καθορισμός της οικογενειακής κατάστασης του κάθε ερωτηθέντα πελάτη.**

Καθώς προχωράμε στα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, βλέπουμε ότι στην τέταρτη ερώτηση ζητείται η επαγγελματική ιδιότητα των καταναλωτών μας. Η ιδιότητα των πελατών μας στην οποία απευθύνεται κατά κύριο λόγο το καφεκοπτείο μας είναι σε κατόχους καφετεριών. Το 37,5% των πελατών μας είναι κάτοχοι καφετεριών, οι ιδιοκτήτες ξενοδοχείου βρίσκονται στο 25%, στο 22,5% βρίσκονται ιδιοκτήτες εστιατορίων, στο 7,5% ιδιοκτήτες φούρνων και beach bar.

		επάγγελμα			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	beach_bar	3	7,5	7,5	7,5
	εστιατόριο	9	22,5	22,5	30,0
	καφετέρια	15	37,5	37,5	67,5
	ξενοδοχείο	10	25,0	25,0	92,5
	φούρνος	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Πίνακας 5: Καθορισμός της επαγγελματικής ιδιότητας του κάθε πελάτη.**

Στην πέμπτη ερώτηση κλήθηκαν οι καταναλωτές μας να απαντήσουν για το χρονικό της συνεργασίας τους μαζί μας, δηλαδή με το καφεκοπτείο μας.

Αρκετοί από τους καταναλωτές μας συνεργάζονται χρόνια με την επιχείρησή μας και ειδικότερα οι πιο «παλαιοί» πελάτες μας είναι ιδιοκτήτες καφετεριών και ξενοδοχείων στις Σπέτσες. Επομένως οι περισσότερες απαντήσεις που δόθηκαν ήταν το «Α», «Ναι».

**συνεργάζεστε χρόνια με την επιχείρηση rio branco;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναί	38	95,0	95,0	95,0
	Όχι	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Πίνακας 6: Διαπίστωση της μακροχρόνιας συνεργασίας της επιχείρησης με τους πελάτες της.**

Στην έκτη ερώτηση του ερωτηματολογίου, οι καταναλωτές μας δείχνουν να είναι ικανοποιημένοι από τη συνεργασία τους μαζί μας, διότι οι περισσότερες δοθείσες απαντήσεις ήταν το «B», δηλαδή «Αρκετά». Είναι μία απάντηση, η οποία μας ικανοποιεί πολύ ως επιχείρηση, γιατί θέλουμε οι πελάτες μας να είναι πάντα ικανοποιημένοι, ούτως ώστε να συνεχίζεται η συνεργασία μας και το μέλλον του Rio Branco συνεπώς. Στη συνέχεια, στην έβδομη ερώτηση που συνδέεται με την έκτη ερώτηση, δεν διατυπώθηκε κάποιο αρνητικό σχόλιο, πράγμα που μας χαροποίησε ακόμα περισσότερο. Τα προϊόντα μας είναι πάντα τα καλύτερα και ιδίως η μάρκα του καφέ με την οποία δουλεύουμε τόσα χρόνια.

**είστε ικανοποιημένοι από την συνεργασία σας μαζί μας;**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	3	7,5	7,5	7,5
	Αρκετά	37	92,5	92,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Πίνακας 7: Διαπίστωση της καλής συνεργασίας ανάμεσα στους πελάτες και την επιχείρηση.**

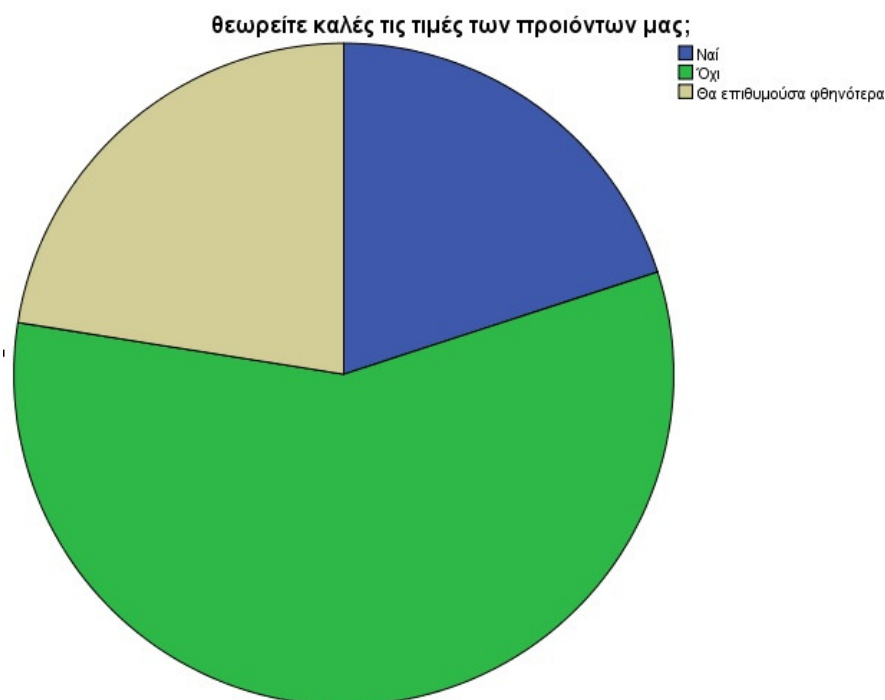
Οι καταναλωτές μας δείχνουν πως το εκτιμούν αυτό, διότι οι περισσότερες δοθείσες απαντήσεις στο όγδοο ερώτημα ήταν «Πολύ» και «Αρκετά». Ένας λόγος που με τους περισσότερους πελάτες μας συνεργαζόμαστε χρόνια είναι επειδή γνωρίζουν τη καλή ποιότητα που έχουν πάντα τα προϊόντα μας, παρόλο που η τιμή τους είναι λίγο ακριβή σε σχέση με άλλα αγαθά, όπως άλλες μάρκες καφέ και συμπληρωματικά προϊόντα του. Γι' αυτό το λόγο και στο ένατο ερώτημα, σχετικά με τις τιμές των προϊόντων, οι περισσότεροι απάντησαν πως τις βρίσκουν καλές τις τιμές, διότι ξέρουν από πόσο καλή ποιότητα απαρτίζονται τα αγαθά μας. Φυσικά σε ένα μικρό ποσοστό υπήρχαν και απαντήσεις όπως η «Γ», δηλαδή θα επιθυμούσαν φθηνότερες τιμές. Είναι απολύτως φυσιολογική μία τέτοια απάντηση, γιατί στις μέρες στις οποίες βιώνουμε οι άνθρωποι κοιτάζουν να αγοράζουν

υποκατάστατα αγαθά επειδή είναι πιο φθηνά. Οι πελάτες μας όμως γνωρίζουν πόσο καλά αγαθά αγοράζουν από την επιχείρησή μας και για το λόγο αυτό δεν έγινε ποτέ καμία νύξη σχετικά με τη τιμή, όπως φαίνεται άλλωστε και από τις απαντήσεις που έδωσαν στο ερωτηματολόγιο.

**θεωρείτε καλές τις τιμές των προϊόντων μας;**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Naί	8	20,0	20,0	20,0
Όχι	23	57,5	57,5	77,5
Θα επιθυμούσα φθηνότερα	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Πίνακας 8: Διαπίστωση των καλών τιμών των προϊόντων της επιχείρησης.**



**Πίνακας 9: «Πίτα» διαπίστωσης των καλών τιμών των προϊόντων της επιχείρησης.**

Σχετικά με τα προβλήματα που θα προκύψουν κάποια στιγμή στην επαγγελματική μηχανή των πελατών μας η ανταπόκρισή μας είναι άμεση. Φαίνεται να εκτιμάται αυτό από τους καταναλωτές μας από τις απαντήσεις που έδωσαν στην δέκατη ερώτηση, σχετικά με το πόσο καλά και άμεσα ανταποκρινόμαστε σε τυχόν προβλήματα της μηχανής του καφέ. Οι

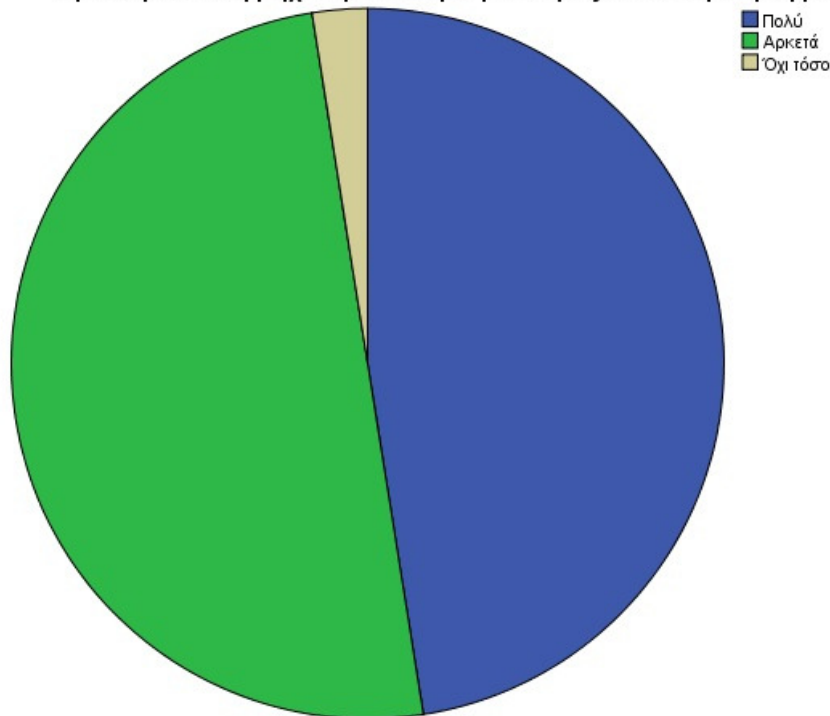
περισσότερες δοθείσες απαντήσεις, όπως φαίνεται και από το παραπάνω διάγραμμα, ήταν «Πολύ» και «Αρκετά». Όταν συμβαίνουν προβλήματα στη μηχανή του καφέ η ανταπόκρισή μας πρέπει να είναι άμεση, διότι είναι εργαλείο της δουλειάς των ανθρώπων αυτών και η οποιαδήποτε ζημιά στη μηχανή πρέπει γρήγορα να διορθωθεί προκειμένου να μη χάσουν κι εκείνοι την πελατεία τους, αλλά ούτε και εμείς. Επίσης, όσον αφορά τις παραγγελίες που μας δίνουν οι πελάτες μας, ακόμα και εκεί γρήγορα ανταποκρινόμαστε. Συνήθως όταν γίνεται μία παραγγελία από τον οποιοδήποτε πελάτη μας γίνεται πρωινή ώρα, στη συνέχεια «κόβεται» τιμολόγιο πώλησης, προκειμένου να μπορέσει να γίνει η πληρωμή, φορτώνουμε τα προϊόντα που παρήγγειλε ο πελάτης και μέχρι το μεσημέρι του τα έχουμε παραδώσει. Η άμεση ανταπόκρισή μας δείχνει τη συνέπεια και το σεβασμό που έχουμε σε όλους τους πελάτες μας, πράγμα που φαίνεται ότι εκτιμάται.. Στη τελευταία ερώτηση που αφορά το μέλλον της επιχείρησής μας με τους πελάτες μας και κατά πόσο θέλουν να συνεχίσουν τη συνεργασία τους μαζί μας, η απάντηση ήταν ομόφωνη. Απάντησαν όλοι «Ναι». Ήταν η πλέον ανακουφιστικότερη απάντηση του ερωτηματολογίου, διότι μία τόσο θετική απάντηση και μάλιστα από όλους τους καταναλωτές μας, δείχνει πόσο καλά κάνουμε ως επιχείρηση τη δουλειά μας και ότι το Rio Branco θα συνεχίσει τη καλή πορεία του και στο μέλλον..

**πιστεύετε πως ανταποκρινόμαστε άμεσα στα προβλήματα που τυχόν θα προκύψουν στη μηχανή του καφέ ή όταν μας δίνετε τη παραγγελία σας;**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πολύ	19	47,5	47,5	47,5
Αρκετά	20	50,0	50,0	97,5
Όχι τόσο	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Πίνακας 10: Διαπίστωση της καλής εξυπηρέτησης της επιχείρησης ως προς τους πελάτες της.**

πιστεύετε πως ανταποκρινόμαστε άμεσα στα προβλήματα που τυχόν θα προκύψουν στη μηχανή του καφέ ή όταν μας δίνετε τη παραγγελία σας;



*Πίνακας 11: «Πίτα» διαπίστωσης της καλής εξυπηρέτησης της επιχείρησης ως προς τους πελάτες της.*

Όπως φαίνεται λοιπόν από τις απαντήσεις που δόθηκαν στο ερωτηματολόγιο, οι πελάτες μας φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι από τα προϊόντα μας, τις τιμές των προϊόντων μας, την άμεση ανταπόκρισή μας και την επιχείρησή μας γενικότερα. Αυτό συμβαίνει διότι, οι περισσότερες δοθείσες απαντήσεις ήταν θετικές και εύκολα συμπεραίνει κανείς ότι η καλή συνεργασία με τους καταναλωτές μας θα συνεχιστεί στο μέλλον. Επομένως, το Rio Branco είναι μία επιχείρηση που πουλάει από τα καλύτερα αγαθά, προσέχει τους ανθρώπους που το στηρίζουν με την άμεση ανταπόκρισή του και το μέλλον του στο χώρο της ελληνικής αγοράς διαγράφεται ευοίωνο.

## 5.ΣΥΝΟΨΗ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Μέσα από αυτή την πτυχιακή εργασία παρουσιάστηκε η επιχείρηση λιανικής και χονδρικής πώλησης «Rio Branco». Η επιχείρηση αυτή βρίσκεται στο Κρανίδι Αργολίδος και έχει ως κύριο αντικείμενό της το καφέ.

Το «Rio Branco» απαρτίζουν αρκετοί προμηθευτές, από τους οποίους αγοράζουμε τα εμπορεύματα που βρίσκονται στο μαγαζί μας. Προμηθευτές ζαχαρώδη, ποτών, ξηρών καρπών και φυσικά καφέδων. Όσον αφορά την χονδρική πώληση, συνεργαζόμαστε με τις εταιρείες «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε ΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε» και την «ΑΤΤΙΣΑ ΤΕΡΡΑ ΦΟΟΔ ΑΝΔ ΔΡΙΝΚΣ Α.Β.Ε.Ε». Από την εταιρεία «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε ΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε» αγοράζουμε τον καφέ espresso illy και πολλά συμπληρωματικά προϊόντα του, όπως ζαχαράκια, φλιτζάνια, ποτήρια και καπάκια πλαστικά ή χάρτινα, κουταλάκια και ατομικές μηχανές espresso οικιακής χρήσης. Από τη εταιρεία «ΑΤΤΙΣΑ ΤΕΡΡΑ ΦΟΟΔ ΑΝΔ ΔΡΙΝΚΣ Α.Β.Ε.Ε» αγοράζουμε τον καφέ espresso Dimello, ζαχαράκια, φλιτζάνια, ποτήρια και καπάκια πλαστικά ή χάρτινα και ατομικές μηχανές espresso οικιακής χρήσης. Όταν έχουμε μία παραγγελία για τα προαναφερθείσα προϊόντα χονδρικής πώλησης και πρέπει να τα πάμε στο πελάτη, για να γίνει η πληρωμή θα πρέπει πρώτα να κοπεί τιμολόγιο πώλησης. Εδώ μας βοηθά το πρόγραμμα «ΚΕΦΑΛΑΙΟ». Το «ΚΕΦΑΛΑΙΟ» είναι ένα πρόγραμμα της Altec και διαχειρίζεται εμπορικές και οικονομικές συναλλαγές της κάθε επιχείρησης. Είναι ένα σύγχρονο και αξιόπιστο πρόγραμμα, καθότι ο χρήστης περνάει μέσα σε αυτό στοιχεία αυστηρά προσωπικά της επιχείρησής του.

Φυσικά στην αγορά υπάρχουν πολλές μάρκες καφέ, γι' αυτό και υπάρχει τόσο μεγάλος ανταγωνισμός. Η κάθε επιχείρηση από μεριάς της προσπαθεί καθημερινά να υπερισχύσει στην αγορά με την καλή ποιότητα των προϊόντων της, τα καινοτόμα προϊόντα της και τις καλές προσφορές-τιμές της. Το «Rio Branco» έχοντας επιλέξει τη συνεργασία με τις εταιρείες «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε Α.Ε» και «ΑΤΤΙΣΑ ΤΕΡΡΑ ΦΟΟΔ ΑΝΔ ΔΡΙΝΚΣ Α.Β.Ε.Ε» έχει καταφέρει, μέσα από την καλή ποιότητα που προσφέρουν οι εταιρείες αυτές στα προϊόντα τους, να κερδίσει αρκετούς πελάτες και να γίνει ένας άξιος αντίπαλος στον ανταγωνισμό του καφέ. Η επιχείρηση βάνει καλώς στην ελληνική αγορά και καταφέρνει καθημερινά να ικανοποιήσει τόσο τους πελάτες ,λιανικής και χονδρικής πώλησης, αλλά και τα έξοδά της.

Η συνεργασία μας με τις εταιρείες αυτές και τους προμηθευτές μας κρατάει χρόνια και είμαστε πολύ ευχαριστημένοι τόσο με τους ανθρώπους που τις απαρτίζουν, αλλά και με τα



καλής ποιότητας προϊόντα τους. Γι' αυτό και οι πελάτες μας μας δείχνουν εμπιστοσύνη τόσο καιρό, επιλέγοντας «εμάς» για τα προϊόντα που έχουν στο μαγαζί τους.

## **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Καθώς η επιχείρηση Rio Branco αποτελεί ένα κομμάτι της ελληνικής αγοράς, δοκιμάζεται καθημερινά με τις ανταγωνίστριες επιχειρήσεις αντίστοιχου αντικειμένου, δηλαδή τον καφέ. Προσπαθεί να ξεχωρίσει και να επιβληθεί ταυτόχρονα σε ανταγωνιστές και αγορά με γνώμονα τη καλή ποιότητα και τη ποικιλία των προϊόντων της.

Η συνεργασία του Rio Branco με τις εταιρείες «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε ΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε» και «ATTICA TERRA FOOD AND DRINKS A.E.B.E» έχει καταφέρει όχι μόνο να «βοηθήσει» την επιχείρησή μας να επιβιώσει και να εξελιχθεί στο χονδρικό εμπόριο, αλλά και το Rio Branco έχει «βοηθήσει» με τη σειρά του αυτές τις εταιρείες. Αυτό συμβαίνει διότι, η επιχείρησή μας λειτουργεί ως συνδετικός κρίκος ανάμεσα στις προαναφερθείσες εταιρείες και στους ντόπιους καταναλωτές, με τους οποίους τόσα χρόνια έχει εξασφαλίσει μία σχέση εμπιστοσύνης.

Όσον αφορά τη τιμολόγηση των προϊόντων μας, στο χονδρικό εμπόριο πάντα, αξιόπιστος «συνεργάτης» είναι το πρόγραμμα διαχείρισης εμπορικών και οικονομικών συναλλαγών της Altec με την επωνυμία «ΚΕΦΑΛΑΙΟ». Περνάμε δεδομένα των πελατών μας, κόβουμε τιμολόγια, βλέπουμε πόσα χρήματα μας χρωστάει ο κάθε πελάτης κ.α. Τα δεδομένα αυτά αποτελούν απόρρητο αρχείο της επιχείρησης, για το λόγο ότι σεβόμαστε τη δουλειά μας και πάνω από όλα τους πελάτες μας.

Πράγματι, οι πελάτες μας αναγνωρίζουν το σεβασμό και την άμεση εξυπηρέτηση μας, γιατί όπως φαίνεται και από τις απαντήσεις τους στο ερωτηματολόγιο που τους δόθηκε, σχετικά με το πόσο είναι ευχαριστημένοι με τη συνεργασία τους με το Rio Branco, οι περισσότερες δοθείσες απαντήσεις ήταν καταφατικές. Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελεί την καλή λειτουργία της επιχείρησης στο μέλλον, αλλά και μερικές διορθώσεις που ίσως θα πρέπει να γίνουν μέσα στην επιχείρηση, για τη καλή της συνέχεια στην ελληνική αγορά.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

**1. UNISOFT ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 (ALTEC).**

## **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ**

**1. Ο καφές Robusta**

<http://www.mehmetefendi.bg/gr/article/20-8/coffea-robusta.html>

**2. Ο καφές Santos**

<http://www.freshcoffeeshop.com/el/brazil-santos-filter-ground-coffee-1-kg.html>

**3. Η υγρή επεξεργασία των κόκκων καφέ**

<http://freshcoffeeshop.com/Coffee/el/coffee-basics/processing-methods>

**4. Ο ελληνικός καφές**

<http://cafedamanha.gr/blends/greek-coffee>

**5. Η εταιρεία «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε Α.Ε»**

<http://kafea.gr/page/etairiko-profil>

**6. Η εταιρεία «Εισαγωγή - Εμπορία Καφέ Βασίλειος Αναστασόπουλος ΑΕ»**

<http://www.elcafe.gr/>

**7. Προϊόντα της εταιρείας «ΚΑΦΕΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε Α.Ε»**

<http://www.illyshop.gr/>

**8. Η ατομική μηχανή espresso Dimello**

<http://coffeeandthings.gr/shop/dimello/dimello->

[%CE%BC%CE%B7%CF%87%CE%B1%CE%BD%CE%AE-espresso-200-](http://coffeeandthings.gr/shop/dimello/dimello-%CE%BC%CE%B7%CF%87%CE%B1%CE%BD%CE%AE-espresso-200-)

[%CE%BA%CE%AC%CF%88%CE%BF%CF%85%CE%BB%CE%B5%CF%82/](http://coffeeandthings.gr/shop/dimello/dimello-%CE%BC%CE%B7%CF%87%CE%B1%CE%BD%CE%AE-espresso-200-%CE%BA%CE%AC%CF%88%CE%BF%CF%85%CE%BB%CE%B5%CF%82/)

**9. Η ανώνυμη και βιομηχανική εταιρεία « ATTICA TERRA FOOD AND DRINKS A.E.B.E»**

<http://www.greekafm.com/afm/999842166>

**10. Εταιρεία ξηρών καρπών και ζαχαρώδη «ΟΒΑΚΙΜΙΑΝ Α.Β.Ε.Ε»**

<http://www.ovakimian.gr/default.asp>

**11. Ο καφές espresso Dimello**

<http://www.dimellocaffe.com/displayITM1.asp?ITMID=3&LANG=GR>

**12. Το πρόγραμμα επιχειρήσεων «ΚΕΦΑΛΑΙΟ»**

[http://www.altec.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11&Itemid=54](http://www.altec.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=11&Itemid=54)

**13. Ο καφές στην αγορά**

<http://www.marketingweek.gr/default.asp?pid=9&la=1&arId=53514>

**14. Η εταιρεία «Mondelez International»**

[https://en.wikipedia.org/wiki/Mondelez\\_International](https://en.wikipedia.org/wiki/Mondelez_International)

**15. Η εταιρεία «Arla Foods»**

<http://www.arlafoods.gr/company/poioi-eimaste/>

**16. Η εταιρεία έρευνας καταναλωτών «Gesellschaft fur Konsumforschung»**

<https://en.wikipedia.org/wiki/GfK>

**17. Συμπληρωματικά αγαθά**

<http://ebooks.edu.gr/modules/ebook/show.php/DSGL-C117/130/944,3457/>

**18. Τσάι**

<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CF%83%CE%AC%CE%B9>

### **Πνευματικά δικαιώματα**

Copyright © ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1988 και τα άρθρα 2,4,6 παρ. 3 του Ν. 1256/1982, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον.

Κυριακή Κοκκίνου[2016]