
运营手册

自动售货机运营事业:

一个新兴的朝阳行业!

一个绝佳的投资项目!

为你开启成功的大门!

目录:

- 1、 自动售货机行业介绍
 - 2、 自动售货机运营的优势及成功运营的关键点
 - 3、 自动售货机运营模式及盈利方法
 - 4、 自动售货机运营成本分析
 - 5、 自动售货机运营公司的设立、运营管理
 - (一) 组织机构的设置
 - (二) 部门职责
 - (三) 人员配备
 - (四) 人员培训
 - (五) 费用收支
 - (六) 运营管理
 - (七) 点位选择
 - (八) 销售饮料的测试
 - 6、 自动售货机的点位设置
 - 7、 成功案例
 - 8、 附：自动售货机可售卖饮料品种
- 附：运营工作相关管理制度.管理表格

一、自动售货机行业介绍

1. 世界自动售货机市场概况

目前，全世界自动售货机普及台数约1600万台，通过自动售货机运营获得利润约400亿元人民币（约US\$50亿）。

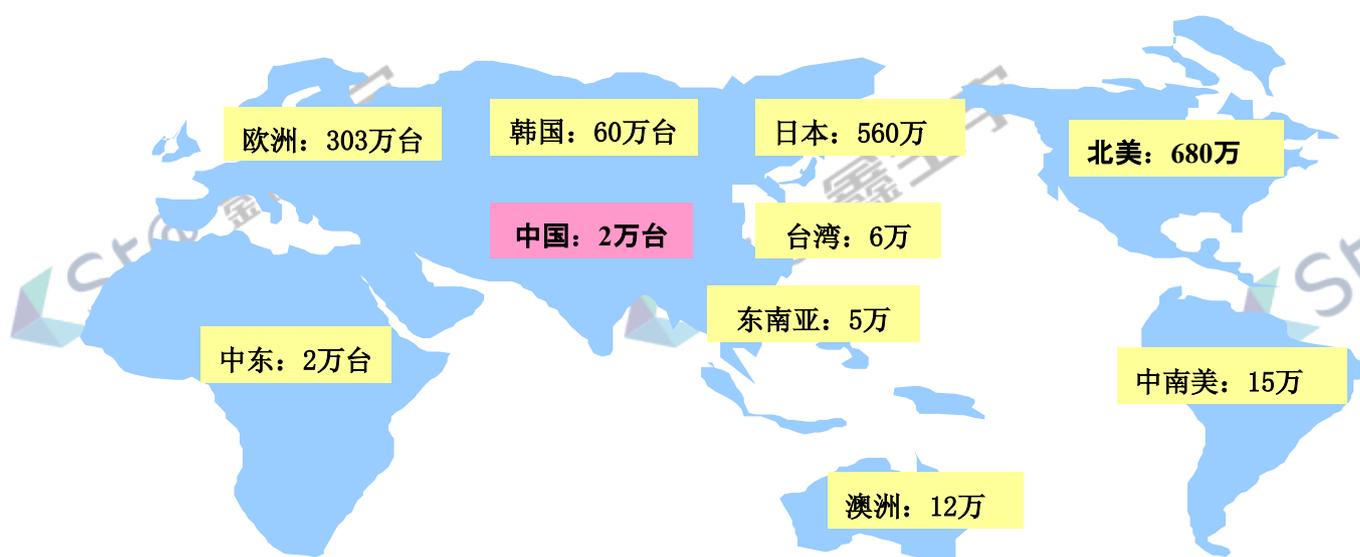
自动售货机二十世纪六、七十年代自动售货机在美欧、日本等发达国家开始发展，目前在这些国家得以全面普及。

➢ 日本拥有约560万台，平均每23人一台。

日本有39%的饮料是通过自动售货机销售的。

➢ 美国拥有680万台，平均每40人一台。

➢ 欧洲也达到平均每60人一台。



● 欧洲—欧元的统一使自动售货机市场更加活跃

● 中东—石油市场的活跃刺激自动售货机市场

● 北美—以可口可乐、百事可乐购入为主

● 东南亚—正成为自动售货机新兴市场

2. 国内自动售货机概况

中国从2000年开始发展自动售货机事业。

目前，全国自动售货机拥有量不足2万台。

运营商还没有形成足够的规模，饮料商刚刚介入，市场空白区域很多，正是介入自动售货机运营行业的**最佳时机!**

国内自动售货机主要分布城市：

北京、西安、上海、杭州、广州、深圳、东莞、中山、大连

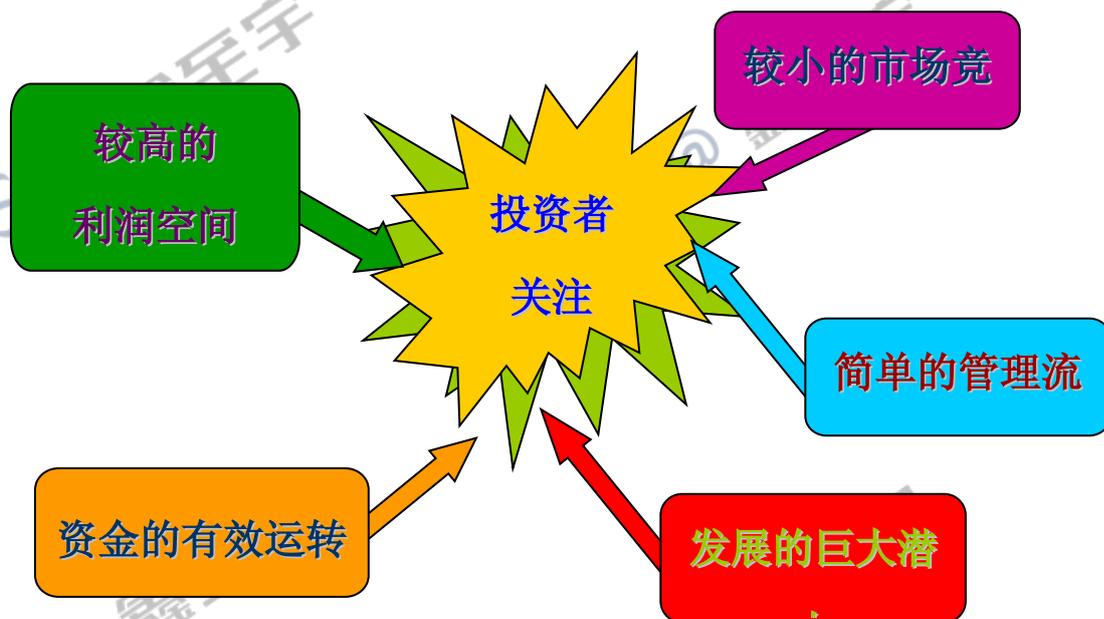
国内自动售货机运营可布放城市：

北京、天津、石家庄、太原、洛阳、郑州、西安、秦皇岛、保定、
上海、杭州、苏州、无锡、镇江、宁波、南京、武汉、长沙、南昌、
广州、深圳、东莞、中山、成都、重庆、昆明、南宁、
沈阳、长春、哈尔滨.....

二、自动售货机运营的优势及成功运营的关键点

目前国内投资项目所面临问题

- 投资初期，没有相关的管理经验；
- 很多项目的资金流控制难度较大，造成庞大的应收帐款，使投资的风险加大。
- 投资汇报率高项目大都具有很高的风险性；
- 大多项目介入时需要投入的资源较多，手段不够灵活；
- 低风险、高回报率的项目竞争都非常激烈；



自动售货机运营的优势

- 现金交易，资金回笼快，避免应收帐款的困扰
- 不受场地限制，经营手段灵活；
- 直接面对销售终端，可有效控制利润
- 距离的便利性---距离上更靠近消费者。
- 作为一种新的零售模式，可以合理避税
- 购物的便利性---即时消费，节省排队结帐时间
- 时间的便利性---24小时营业，全年无休
- 服务的人性化

可提供冷、热饮，保证饮料的最佳饮用状态

- 人机对话销售模式，更符合年轻人消费习惯
- 作为一种新的销售渠道，广告收益明显

自动售货机运营的优势可以很好的解决投资者的后顾之忧！

中国发展自动售货机的优势

- 中国经济持续发展
- 饮料行业的快速增长
- 外资开始关注中国自动售货机的运营事业
- 政府对自动售货机事业的支持
- 潜在的发展机遇，巨大的商业空间

国内成功运营的关键

- 好点位的选择---★★★★★
- 完善的运营管理方法---★★★★★
- 好的设备支持---★★★★★
- 规模效益---★★★★

三、自动售货机运营模式及盈利方法

目前运营模式主要有2种

1. 自己购买机器运营

利润来源：销售饮料的利润、机身广告费、包装物回收

关注点：点位费电费的降低，不同场合饮料价格的设定，利润率高的饮料的采用，机身广告，运营成本（车辆、人员等的合理利用）的降低

2. 从饮料商处租用机器进行运营

利润来源：销售饮料的利润、机身广告费、包装物回收

关注点：机器租金的商谈，点位费电费的降低，饮料价格的设定，运营成本的降低。

四、自动售货机运营成本分析

自动售货机运营---收益展望

对于运营商来说，饮料销售的毛利在35%以上，可以迅速回收投资成本，同时还可以通过机身广告的收益加快成本的回收。

目前国内已有2家饮料商的自动售货机运营实现当年盈利；

某饮料商在华东及华南地区通过自动售货机的销量占到2006年总销量的5%以上。

根据对华东、华南成功运营商的统计分析，投资回收期平均为2年！

成本分析：

单台损益计算

项 目	计 算 公 式	结 果	备 注
计算说明：			
单台销量/年	A	18250	日平均销售50瓶（365天）
每瓶售价	B	2.5	按瓶、罐平均价计算（单位：元）
每瓶进价	C	1.65	按瓶、罐平均进价计算（单位：元）
每瓶毛利	D=B-C	0.85	毛利34%（目前运营商毛利30%~37%），会随着销量的增长而提高
单台毛利/年	E=A×D	15513	饮料销售毛利，单位：元
损益计算：			
单台销售额/年	①=A×B	45625	单位：元
单台毛利/年	②=E	15513	单位：元
电费、场地租金	③	2000	7度/台天；每台按平均2000元/台年，此项费用根据场地不同可以采用谈判手段降低
单台机身广告/年	④	3000	可从饮料商等处获得（单位：元）
单台折旧费/年	⑤	3375	3万元/台，8年折旧，残值10%（单位：元）
单台损益/年	⑥=②-③+④	16513	不去除设备折旧费，单位：元
单台损益/年	⑥=②-③+④-⑤	13138	去除设备折旧费，单位：元

以上成本分析不含人工费及管理费用，如果成立运营公司要考虑人工费、运营车辆的购置费、管理费等。

五、自动售货机运营公司的设立、运营管理

（一）组织机构的设置



(二) 部门职责

1、运营部门

- 销售商品的测试
- 机器日常巡视---商品的配送、加货、补零与收款
- 销售数据的收集
- 机器的日常清洁
- 建立客户服务与投诉热线，并处理投诉信息及设备维修，把信息分门别类反馈给相关部门。

2、市场部门

- 布点场所的开拓、洽谈与签约
- 机器外观广告的开发
- 运营状况的分析与布点场所的调整

3、财务部门

- 财务系统帐目建立
- 日常财务凭证管理
- 自动售货机现金回收和补充管理
- 自动售货机销售统计与管理

4、总务部门

- 人员的招聘、培训
- 车辆管理、财产管理

5、采购部门

- 饮料的购入，与饮料商、饮料批发商进行饮料价格及其它合作的商谈
- 运营车辆及其它商品的购入

(三) 人员配备

根据运营台数的多少，合理配置人员，控制经费的支出

按500台机器规模为例，自营情况下人员配备如下：

- 运营部---12人（50台/人，含2人热线）
- 市场部---2人
- 财务部---2人
- 设备维护部---1人
- 采购部---1人
- 运营车辆：10部车

共计：18人

(四) 人员培训

- 自动售货机产品培训
- 自动售货机操作培训
- 自动售货机产品维修知识培训
- 自动售货机运营知识培训
- 第一天 自动售货机基础知识. 遥控器操作

- 第二天 货道设定与拆装.冷却单元原理及替换

硬币、纸币识别器基础知识

- 第三天 自动售货机日常检点操作

故障诊断方式讲解

自动售货机安装、搬运基础知识

- 第四天 疑难故障排除演练与答疑

- 第五天 自动售货机运营知识介绍

(五) 费用收支

收入:

- 饮料销售收入

运营收入的主要来源，要确保每台机器的销量。

- 机身广告收入

每年要与饮料商做好商谈，争取好的广告价格，缩短设备投资的回收期。

- 包装物回收处理收入

支出:

- 自动售货机的购置费

- 运营车辆购置费

- 点位设置费（包括电费、场地租金）

- 人工费

- 管理费

(六) 运营管理

自动售货机的运营管理要走精细化管理的道路。

要侧重如下几个方面：

1. 规模效益，自动售货机是属于零售业的一个渠道，必须要有规模才能有大的收益。

2.

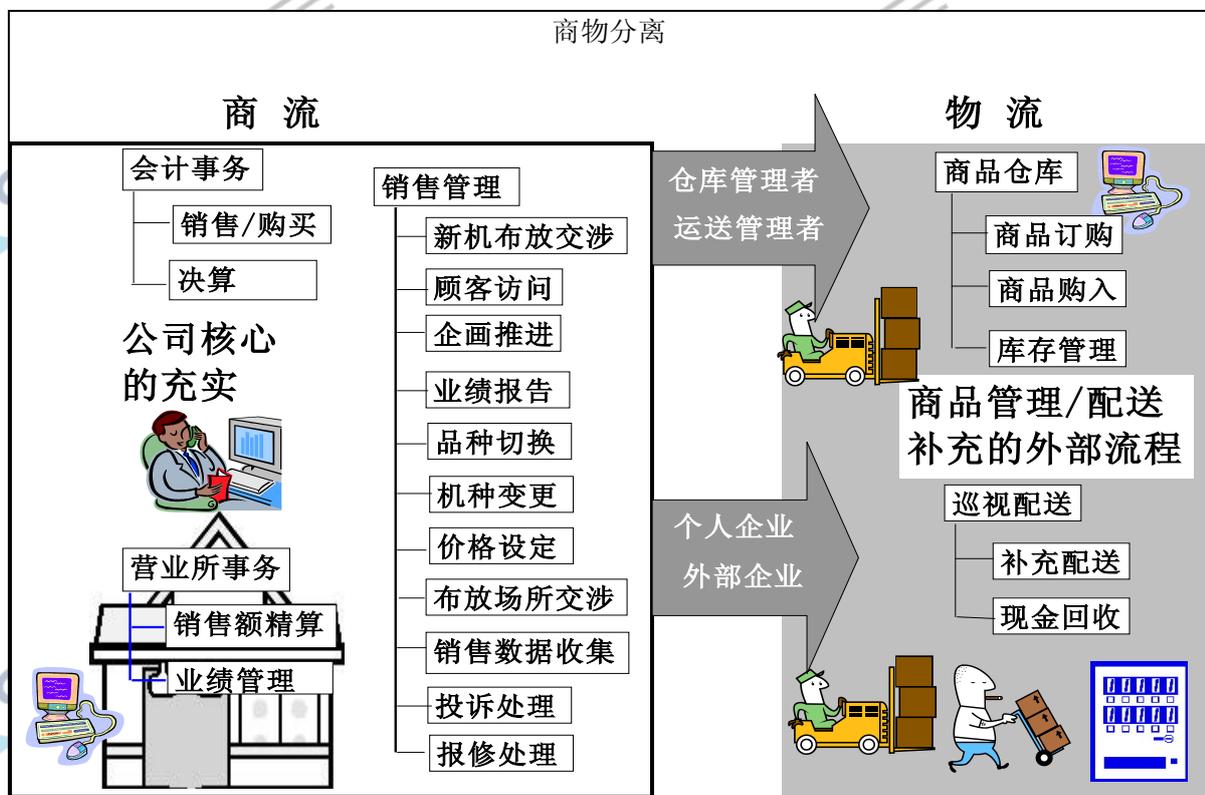
性能可靠的机器：可靠的机器使顾客减少顾虑，养成消费习惯，确保销售的稳定性。

3. 商品的选择：要选择有吸引力的商品，同时要考虑饮料的毛利。

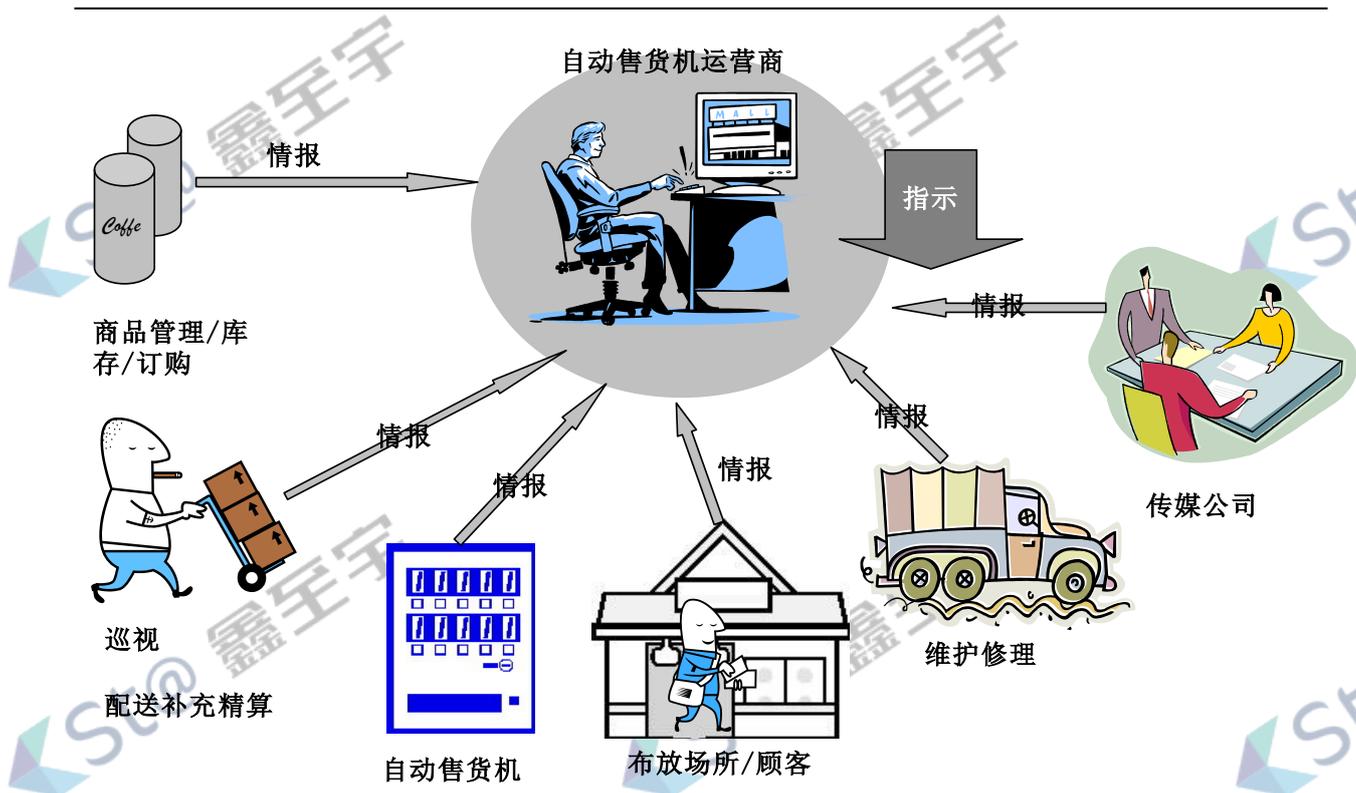
4. 清洁卫生：自动售货机一定要做到外观整洁，出货口不能有灰尘、蚊虫等。

5. 投诉处理：客户投诉处理要及时，减少投诉的负面影响。

管理做到商物分离（如下图）



运营流程示意图：



(七) 点位选择

自动售货机运营成功的最关键因素是点位的选择

自动售货机点位分布统计

美国：

工厂---28%；

写字间---27%

零售/公共场所---21%；

学校---11%

医疗保健场所4%；

其他---9%

日本：

各种场所分布都有，布放室外居多

欧洲：

工厂与写字间合计超过50%以上

自动售货机点位分布统计

国内：

中国目前最成功的8家运营商统计结果

工厂、公司---55% 学校---15%

车站、机场等公共场所---13%

商场、超市、步行街---12%

其他---5%

综合国内外点位情况，我们建议国内运营商在点位选取上应以工厂、学校为主，兼顾车站、机场、综合性商场

（八）销售饮料的测试

新增加新的饮料销售品种时，要先对该饮料进行贩卖测试，确保该饮料能在自动售货机上正常售卖，减少不必要的客户投诉。

六、自动售货机的点位设置

自动售货机点位选择的好坏及费用的高低决定着运营事业的成败，所以要特别给予重视，由专人负责。