

Ablösung Systemanbieter

«Weiterempfehlung ist die härteste Währung»

Wenn Carrosserie- oder Garagenbetriebe ihren Lack-Lieferanten wechseln, stellen sich tiefgreifendere Fragen als auf Anhieb erwartet. Ziel muss es sein, nicht nur einen neuen Anbieter zu haben, sondern nach der Umstellung effizienter arbeiten zu können und damit einen Beitrag zur Gesamtrentabilität zu leisten.

Reinhard Kronenberg



Enzo Santarsiero, CEO André Koch AG

«Sein eigenes Lacksystem umzustellen, ist ein wichtiges Projekt. Der richtige Lack in Kombination mit dem richtigen Lack-Servicepartner ist entscheidend. Vor einem so wegweisenden Entscheid stellen sich etliche relevante Fragen», sagt Enzo Santarsiero. Der CEO von André Koch weiss, wovon er spricht: Seine Firma hilft pro Jahr zwischen 35 und 40 Betrieben, ihr Lacksystem umzustellen. In den vergangenen neun Jahren wurden über 400 Kunden dazugewonnen – und damit konnten praktisch bereits ein Fünftel aller 2150 Carrosseriebetriebe in der Schweiz von einem Lacksystem beziehungsweise von dem Konzept aus dem Hause André Koch überzeugt werden.

Die Komplexität eines solchen Projekts liegt nicht primär in der Umstellung an sich – der Aufwand, der damit verbunden ist, steht nämlich überproportional zum Verhältnis, das Lacke mit 6 Prozent im Ausgabenbudget eines Betriebs ausmachen. Die Komplexität liegt vielmehr im Konzept dahinter, «weil ein neuer Partner mehr bringen muss als nur ein neues oder anderes Lack-Produkt», sagt Enzo Santarsiero, der sich genau aus diesem Grund nicht einfach als Lieferanten versteht, sondern als Entwicklungspartner. Er sagt: Bei einer Umstellung gehe es nur zu 20 Prozent um das Lackprodukt an sich, aber zu 80 Prozent um das Paket, das mit der Umstellung verbunden sei. Die Produkte im Premiumbereich seien mehr oder weniger austauschbar, stellt Enzo Santarsiero fest. Die Differenzierung finde bei André Koch über den Umstand statt, «dass wir unsere Aufgabe darin verstehen, einen Betrieb wirtschaftlich vorwärts zu bringen und eine nachhaltige Entwicklung sicherzustellen.» Für Enzo Santarsiero ausgeschlossen ist damit auch «ein Wechsel um des Wechsels willens».

Das Team von André Koch geht bei einer Umstellung praktisch vor wie ein Arzt bei der Anamnese: Es untersucht zuerst den Betrieb, prüft seine Stellung gegenüber Kunden und anderen Marktteilnehmenden, analysiert die wichtigsten Kennzahlen, unter anderem auch den Auslastungsgrad. Dabei gilt die Devise: Ehrlichkeit und Transparenz. «Wir

kritisieren lieber zum Erfolg, weil es schlicht keinen Sinn macht, jemanden in den Konkurs zu loben», sagt Enzo Santarsiero. Für ihn entscheidend ist es, dass sein Team dem potenziellen Kunden vermittelt, dass er und seine Anforderungen und Bedürfnisse verstanden werden.

Hier kommt der André Koch AG sicher zugute, dass sie mit knapp 60 Angestellten selbst ein KMU und kein Grosskonzern ist, aber die Produkte der grossen, führenden Lackhersteller vermarktet und als Importeur klar in der Verantwortung steht. Mit über 70 Jahre Markterfahrung kennt man das Business und agiert flexibel.

Erst auf Basis all dieser Vorabklärungen unterbreitet das Team dem Betrieb dann einen konkreten Vorschlag. Dabei geht es auch um Verbesserungen in den Prozessen, in die auch und gerade der «Mann mit der Lack-Pistole in der Hand» miteinbezogen wird. Mit dem Ziel, dass der Betrieb nach der Umstellung effizienter arbeiten kann. Der Fokus von André Koch liegt bei jeder Umstellung darauf, dass der jeweilige Betrieb und dessen Angestellte anschliessend effizienter arbeiten können und rentabler sind. Die Autobesitzer sind heute anspruchsvoll, sagt Enzo Santarsiero. Im Schadenfall erwarten sie «Premium» von der Versicherung und sie erwarten «Premium» vom Carrossier und vom Garagisten. Im Falle der Lacke von André Koch ist das über eine Homologisierung der Fahrzeughersteller gewährleistet.



Claude Davet, Geschäftsführer der Carrosserie d'Ursy



Stefan Marchesi, Betriebsleiter bei Bütikofer Automobile AG

Aber fragen wir doch jene, die Erfahrungen mit dem Systemwechsel gemacht haben. Was war der Grund für den Wechsel? Claude Davet von der Carrosserie d'Ursy in Siviriez im Kanton Fribourg war mit seinem bisherigen Anbieter nur noch bedingt zufrieden. Die Bütikofer Auto-

mobile AG in Frauenfeld wollte «ein qualitativ hochstehendes, zeitgemässes Produkt einsetzen», wie es Stefan Marchesi, Betriebsleiter, auf den Punkt bringt. Bei der Urfer Group SA waren es laut dem Geschäftsleitungsmitglied Michaël Dongiovanni mehrere Gründe – unter anderem auch die Möglichkeit, dem Repanet beizutreten. Und bei der Garage-Carosserie Dan SA in Goumoens-la-Ville war es der Wunsch, mit einem Partner zusammenzuarbeiten, «der mehr ist, als nur ein Lieferant von Farben», wie es Inhaber Dan Cottet formuliert.



Dan Cottet, Geschäftsführer
Garage-Carosserie Dan SA



Michaël Dongiovanni,
Geschäftsleitungsmitglied Urfer Group SA

Die Zeit für die Umstellung war bei allen vier befragten Firmen kurz. Bei der Urfer Group betrug sie bedingt durch räumliche Veränderungen eine Woche, bei der Bütikofer Automobile gerade einmal zwei Arbeitstage. «Die Umstellung war speditiv und sehr gut organisiert», bestätigt Stefan Marchesi. In Sivrize ging die Umstellung ähnlich schnell – allerdings brauchte man dort noch einige Monate, bis man sich vollumfänglich angepasst hatte, was je nach Betriebsgrösse und abzulösende Prozesse auch ganz normal ist. Bei der Dan SA dauerte der Wechsel einen Monat, um die Maler zu schulen und eine vollständige Umstellung durchzuführen. Die Voraussetzung dafür sei allerdings eine gute Vorbereitung vor Ort. Michaël Dongiovanni ergänzt, dass die Integration aller Beteiligten und deren Integration eine optimale und schnelle Umstellung unterstützen.

Die alles entscheidende Frage aber bleibt: Wurde mit der Umstellung das Ziel erreicht, dass die Effizienz gesteigert werden konnte? Das wird von allen Gesprächspartnern vorbehaltlos bestätigt: «Die Umstellung war ein voller Erfolg», sagt stellvertretend Michaël Dongiovanni. Man habe an Effizienz gewonnen, sowohl bei der reinen Technik als auch beim Management. Und Dan Cottet sagt: «Wir haben die Durchlaufzeit verdoppelt. Das bedeutet eine höhere Produktivität und niedrigere Kosten für die Nutzung der Anlagen.»

Damit hat auch die André Koch ihr Ziel erreicht: Die Betriebe wirtschaftlich vorwärts zu bringen und – die Weiterempfehlung. Sie ist, wie es Enzo Santarsiero ausdrückt, «die härteste Währung, die eine Firma bekommen kann.» <

Weitere Infos unter: andreko.ch 

WIN! WIN!

go clear – die beste Lösung Wischwasser zu tanken!

Automatisierter Service
für Lieferung, Befüllung
und Wartung

Geringes
Investitionsrisiko

Keine Plastikbehälter

Höchste Produktqualität
Sommer und Winter

100 % biologisch
abbaubar

Einfaches Nachfüllen

Schweizer Produkt



go clear.



Alle Infos unter: www.goclear.ch

Ein Mehrwert für Automobilisten, Tankstellen-Dienstleister und Flottenbetreiber!