



Schweizerischer Verband für Gastronomie- und Gemeinschaftsverpflegungs-Systeme

EDITORIAL



Roland Häner
Ecolab GmbH
Vorstandsmitglied SVGG

Ist das Kundendienst?

Liebe Leserinnen und Leser

Der Kundendienst ist aus keinem Unternehmen wegzudenken. Zwar heisst der Kundendienst neu «Call Center» oder «Help Desk». Die Aufgabe ist dieselbe: Der Kunde wird persönlich beraten. Doch auch hier ist «Fortschritt» angesagt. So wird man von der freundlichen Stimme ab Band als Erstes aufgefordert: «Für Deutsch drücken Sie die Eins. Pour le Français appuyez sur deux. Per l'italiano... Kurz nach Eingabe der Taste folgt die nächste Frage: «Haben Sie Fragen zu den Produkten, drücken Sie die Eins. Für weitere Auskünfte drücken Sie die Zwei. Gefragt, getan! Die Zwei gedrückt, kommt die Mitteilung: «Leider sind all unsere Kundenberater besetzt. Bitte haben Sie Geduld, der nächste freie Mitarbeiter ...». Um die Wartezeit zu verkürzen wird DJ Bobo eingespielt.

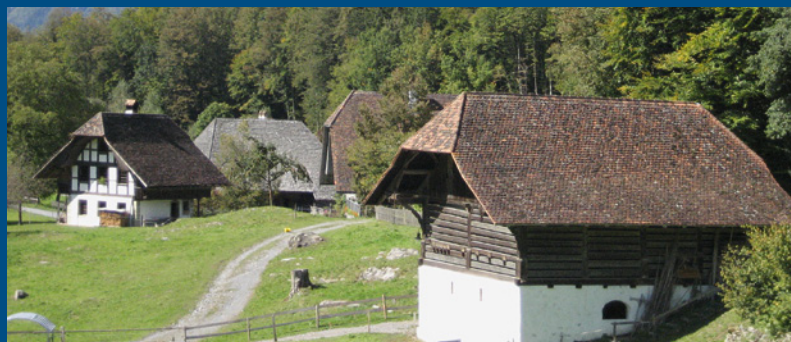
Ist mein Anliegen mit negativen Erfahrungen verbunden und der Reizpegel bereits hoch, trägt die Musik kaum zur Beruhigung bei. Im Gegenteil, je häufiger einem der Satz «Bitte haben Sie Geduld ...» ins Ohr gehaucht wird, umso nervöser tippt der Zeigefinger auf die Tischplatte. «Ist das wirklich Kundendienst?»

Der Kundenberater kennt sich mit der Situation aus. So setzt er kurz bevor er sich live in die Linie des Wartenden einschaltet ein Lächeln auf. Obwohl oft nicht sichtbar, ist das Lächeln kaum zu überhören. Häufig ist der Frust über die lange Wartezeit gleich verschwunden und man ist froh, dass sich jemand um unser Anliegen kümmert. Zwei Dinge lernen wir daraus: Ein effektiver Kundendienst ist nicht mehr aus dem Business wegzudenken und ein Lächeln am Telefon kann entscheidend sein. Nicht nur im Kundendienst.

Roland Häner, Vorstandsmitglied SVGG

Branchentreffpunkt auf dem Ballenberg

Bei strahlendem Sonnenschein reisten die Mitglieder des führenden Branchenverbandes SVGG (Schweizerischer Verband für Gastronomie- und Gemeinschaftsverpflegungs-Systeme) auf den Ballenberg an. Im altherwürdigen, urschweizerischen Umfeld hielten sie ihre Generalversammlung ab.



Bevor die ordentlichen Geschäfte im wunderschönen Hotel Lindenhof oberhalb von Brienz behandelt wurden, liessen sich die SVGG-Mitglieder vom Charme der 100 originalen, jahrhundertealten Gebäude aus allen Landesteilen der Schweiz bezaubern. Dass dabei der Blick in die traditionellen Küchen und Kochtechniken besonders spannend war, versteht sich von selber. So wurde mit dem Showkoch des Ballenberg gefachsimpelt über die Geheimnisse des Kochens früher und heute.



Starkes Netzwerk

Am Abend begrüusste dann Präsident Arnold Sigg die Anwesenden und führte durch die ordentlichen Geschäfte der GV.

Dabei standen die Branchenlösung EKAS genauso im Mittelpunkt wie die Zusammenarbeit mit anderen Verbänden und die Garantieb Bestimmungen des Verbandes. Es zeigte sich auch an der diesjährigen GV wieder, wie wichtig das umfassende Netzwerk des SVGG ist. Der SVGG ist als Branchenverband organisiert



und vereint mit einer Mitgliederzahl von 36 Unternehmen einen Marktanteil von rund 70% unter seinem Dach. Das Funktionieren des Verbandes auf der Basis des Netzwerk-



modelles erlaubt den Branchenmitgliedern ein Benchmarking und einen Austausch auf technischer Ebene. Branchenprobleme können unter Umständen einer allen dienlichen Lösung zugeführt werden. Die Mitglieder des SVGG freuen sich immer wieder

neue Mitglieder aufzunehmen, die einen frischen Input ins Netzwerk bringen.

Cooler Mitglied

So präsentierte Bernhard Eggenberger, Leiter Technik/Verkauf Eismaschinen bei der Kibernetik AG Buchs, eines der jüngsten Mitglieder des SVGG: Die Kibernetik AG in Buchs, die sich seit 1964 auf innovative Kälte- und Wärmetechnik spezialisiert hat. Im Zentrum der Präsentation standen die Eismaschinen, die vor allem bei Lebensmittelherstellern, Gastronomieunternehmen, Laboratorien, Hochschulen und Institutionen im Gesundheitswesen zum Einsatz kommen. Für die Gastronomie besonders interessant ist das micro-cube-Eis, das haargenau 0° C misst. Deshalb verklebt es nie, bleibt locker, streufähig und umhüllt das Kühlgut so wirksam, dass es den Kühlprozess optimal

beschleunigt. Auch nach Stunden ist die Wirkung des micro-cube-Eises sehr hoch. Es sieht immer noch sauber und appetitlich aus, bildet mit Wasser vermischt keine Klumpen und klebt nicht am Kühlgut.



Neu im Vorstand

Albin Daneffel von der Johnson Diversey AG präsentierte sich der Versammlung als Kandidat für den Vorstand des SVGG.

Nach der sympathischen Kurzvorstellung seiner Person wurde Albin Daneffel einstimmig und unter grossem Applaus als neues Vorstandsmitglied gewählt. ■

Kursangebot

Die aktuellen Weiterbildungskurse finden Sie im Internet unter www.svgg.net

Der Kunde im Zentrum der Service-Techniker

Der SVGG legt grossen Wert auf die Weiterbildung der Mitarbeitenden ihrer Mitgliederfirmen. Deshalb führt der Verband in eigener Regie produkteunabhängige Seminare durch. Das Spektrum reicht von Führungseminaren über Marketingkurse bis zu Workshops für Servicetechniker.

Am zweitägigen Workshop des SVGG im Gasthof Kreuz in Egerkingen erhielten die Teilnehmenden – losgelöst vom

rein praktischen und fachspezifischen Wissen – einen Einblick in das persönliche Verhalten und setzten sich mit

der Sprache (positiv, negativ) auseinander. Wie gelingt es uns, den Kunden ins Zentrum unserer Tätigkeit zu stellen?



Wie gehen wir mit Reklamationen um? Stellen Sie sich folgende Situation vor: Der Service-Techniker trifft beim Kunden ein. Dieser öffnet die Türe. Was läuft nun in diesem Moment ab? Wie wichtig ist diese erste Minute? Solche Fragen diskutierten die Teil-

nehmenden engagiert und erhielten vom Kursleiter Kurt Liechti konkrete Antworten und erarbeiteten gemeinsam entsprechende Verhaltensweisen. Dadurch dass der Kurs prozessorientiert aufgebaut ist, ergaben sich viele Möglichkeiten auf die Inter-

essen der Teilnehmenden einzugehen. Weitere Kurse, die auch für Nichtmitglieder offen sind, finden im Jahr 2008 statt. Aktuelle Kursausreibungen sind zu finden unter www.svgg.net. ■

Die IGEHO steht vor der Tür

IGEHO 07

Vom 17.- 21. November 2007 treffen sich über 80'000 Fachleute an der IGEHO 07 in Basel. Ein Besuch lohnt sich!

Im Rahmen der Generalversammlung des SVGG auf dem Balenberg war natürlich die IGEHO ein Thema. Auf Stimmenfang war für Sie Patricia Misteli-Kettner.



Patrik Wiget

Hupfer Schweiz AG, Dättwil

Die IGEHO ist für uns eine ideale Möglichkeit der Beziehungspflege. Zudem rücken wir unsere Neuheiten ins richtige Licht. Dieses Jahr handelt es sich um das mobile, netzunabhängige Kühlgerät FreeZeo, das vor allem bei unseren Cateringkunden auf grosses Echo stösst.



Oilly Pahl

Pahl Grossküchentechnik AG, Dietikon

Unser Unternehmen hat noch keine IGEHO ausgelassen. So-

mit ist die IGEHO für uns ein Traditionsanlass, an dem man gesehen wird und an dem man auch viel Interessantes und Neues entdecken kann. Vor allem finden wir alle dort aktuelle Informationen zur neuesten Technik. Unser Ziel ist es den Gästen zu zeigen, wie kinderleicht heute mit den modernen Geräten und der ausgeklügelten Technik gekocht werden kann. Wir wollen animieren, dass die Möglichkeiten, welche die modernen Geräte bieten, effizient ausgeschöpft werden.



Auke Faber

Electrolux Professional AG, Aarau

Wir freuen uns darauf, den IGEHO-Besucherinnen und Besuchern einige Neuheiten zu präsentieren. So wird unser neuer Kombidämpfer Ae-

rospeed seinen Auftritt haben. Im übrigen ist die IGEHO für uns der Branchentreffpunkt, am dem wir uns besonders Zeit nehmen, unseren Kunden, Partnern und Interessenten im persönlichen Gespräch zu begegnen.



Bernhard Eggenberger

Kibernetik AG, Buchs

Wir erwarten einen Grossandrang von Kunden und Gästen. Die IGEHO ist die ideale Gelegenheit Beziehungen zu pflegen. Ein Messeauftritt bringt heutzutage keinen direkten Umsatz mehr. Die grosse Mehrheit der Leute will sich über das Marktangebot orientieren und bei Bedarf beraten lassen. Deshalb präsentieren wir das gesamte Spektrum unseres bewährten Angebotes aus den Bereichen Klima, Entfeuchtung und Kältekreislauf.



Gratulation

Albin Daneffel wurde einstimmig und unter grossem Applaus als neues Vorstandsmitglied gewählt.



Wolfgang Popp
Franke Kaffeemaschinen AG,
Aarburg

Im Rahmen der positiven wirtschaftlichen Entwicklung der Jahre 2006/07 gehen wir davon aus, dass wir an die guten Resultate der IGEHO 2005 anschliessen werden. Der Nachholbedarf der Gastronomie ist noch nicht gedeckt und die Investitionsbereitschaft ist da. Im Zentrum unseres Auftrittes wird der Kaffeegenuss mit unserer Spectra Kaffeemaschine sein, die an der IGEHO der breiten Öffentlichkeit vorgestellt wird.



Bruno Kaufmann
SCS Steinfels Cleaning
Systems, Winterthur

Die IGEHO soll uns viele gute Geschäfte bringen. Deshalb präsentieren wir zwei tolle Neuheiten: Die chemothermische Desinfektion beim Geschirrspülen ab 50 Grad Waschttemperatur und das neue Nassreinigungssortiment.

INFORMATIONEN

SVGG Geschäftsstelle
Abendweg 4, 8038 Zürich
Telefon 044 487 10 48
Fax 044 487 10 44
info@svgg.net, www.svgg.net

Zu Besuch bei den SVGG Mitgliedern

Die IGEHO 07 ist die wichtigste und grösste Fachmesse für Hotellerie und Gastronomie für die Schweiz und für das angrenzende deutschsprachige Europa. Auf einer Bruttofläche von rund 69 000 m² zeigen etwa 800 Aussteller aus 20 Ländern ihre Produkte und Dienstleistungen. 22 Aussteller sind die Vertreter des führenden Branchenverbandes

SVGG (Schweizerischer Verband für Gastronomie- und Gemeinschaftsverpflegungssysteme). Sie präsentieren die neuesten Trends und individuelle Lösungen für die Herausforderungen der zukünftigen Gastronomie.

Die SVGG-Mitglieder freuen sich auf den Besuch von zahlreichen Gästen:

SVGG Mitglieder an der IGEHO

Firma:	Stand Nr.
Alto-Shaam (Switzerland), Zürich	1.0/C50
Beer Grill AG, Villmergen	1.0/C40
Berndorf Luzern AG, Littau	2.1/C50 & 1.0/B53
Brita Wasser-Filter-System AG, Neudorf	2.1/G50 & 2.1/H40
Egro Coffee Systems AG, Niederrohrdorf	2.1/G20
Electrolux Professional AG, Aarau	1.0/B02
Elro Werke AG, Bremgarten	1.0/C10
Gehrig Group AG, Glattbrugg	1.0/B10
Franke Kaffeemaschinen AG, Aarburg	2.1/G48 & 2.1/H40
Heer AG, Reinach	1.0/B26
Hupfer Schweiz AG, Dättwil	1.0/B51
KBZ-Gastronomie-Einrichtungs AG, Pratteln	1.0/B15
Kibernetik AG, Buchs	2.1/F50
Meiko (Suisse) AG, Fällanden	1.0/A02
Miele AG Professional, Spreitenbach	1.0/A32
Pahl Pahl Grossküchentechnik AG, Dietikon	1.0/C26
Rieber AG, Mörschwil	1.0/C03
Salvis AG, Aarburg	1.0/C02
M. Schaerer AG, Moosseedorf	2.1/H30
Schmocker AG, Interlaken	1.0/C21
SCS Steinfels Cleaning Systems, Winterthur	1.0/B40
Vassalli Service AG, Zürich	2.1/G10 & 2.1/H40
Winterhalter Gastronom AG, Rüthi	1.0/A10

