

EDITORIAL



Wo ist der Aufschwung geblieben?

Er wurde uns lange versprochen und nun soll er da sein – wenn auch nur sehr verhalten: der viel gepriesene Aufschwung. Die Prognosen der namhaften Konjunkturforschungsinstitute verzeichnen einen leichten Aufwärtstrend. Das ist gut so, doch wie sieht es in unserer Branche aus? Wo spüren wir den Aufschwung?

Tatsache ist, dass – nach der für viele Aussteller sehr positiv verlaufenen Igeho – ein gewisser Optimismus für dieses Jahr angebracht war. Doch wenn wir auf das abgelaufene erste Trimester zurückblicken, so ist bei vielen die Zuversicht etwas gedämpft worden; bei manchen war von einem eigentlichen Einbruch die Rede.

Also, wo bleibt nun der Aufschwung? Dieses zarte Pflänzchen treibt tatsächlich zaghafte Blüten; dank der Exportwirtschaft und dem wieder etwas erstarnten Euro. Doch hier in der Schweiz ist offenbar niemand so richtig überzeugt, dass das Aufschwungspflänzchen robust genug ist, um eine nachhaltige wirtschaftliche Trendwende herbeizuführen. Nicht die Konsumenten und auch nicht die meisten Investoren.

Zudem werden Unternehmen, die auch heute noch den Mut und den unternehmerischen Weitblick für Investitionen haben, vermehrt durch politische und gesellschaftliche Rahmenbedingungen in ihrer Entwicklung gehemmt. So sind alleine in der Schweiz Investitionsprojekte von mehreren Milliarden Franken durch Einsparungen und andere Hindernisse blockiert.

Wir, die Zulieferer der Gastronomie, sind von der flauen Konsumlust genauso betroffen wie von den blockierten Investitionsvorhaben. Doch was können wir bewegen? Vordergründig gesehen wohl nicht viel, doch wie hat es einmal geheissen? «Der Aufschwung beginnt im Kopf!» Und wenn's im Kopf stimmt, dann stimmt's auch mit der Einstellung. Überzeugen wir unsere Investoren also, dass jetzt der beste Zeitpunkt ist, für lange aufgeschobene Umbauten oder Erneuerungen: Die Liefertermine und die Preise stimmen. Begeistern wir unsere Kunden mit innovativen Angeboten und kreativen Problemlösungen. Unterstützen wir den Gastronomen, mit guten Ideen und Konzepten wirtschaftlicher zu arbeiten und vielleicht sogar neue Trends zu setzen.

Wir müssen die Initiative ergreifen und mit den uns zur Verfügung stehenden Mitteln das Pflänzchen «Aufschwung» zum Gedeihen bringen. Wenn wir unserem Markt keine Impulse geben, wer soll's dann machen?



Ueli Müller, Vorstandsmitglied SVGG

Informative Mitgliederversammlung

Die SVGG-Mitglieder trafen sich am 18. März 2004 im Hotel Arte in Spreitenbach zu ihrer ersten Mitgliederversammlung in diesem Jahr. Arnold Sigg eröffnete als neuer Präsident die Sitzung. Er bedankte sich bei seinem aus dem Vorstand zurückgetretenen Vorgänger Gebi Arnold und den Vorstandsmitgliedern Enrico Ravasio und Riccardo Bottarlini für ihre wertvolle Mitarbeit. Danach wurde Herr Roland Häner von der Ecolab GmbH in den Vorstand gewählt. Herr Häner ersetzt Jean Marc Devaud, der sich ausserhalb der Branche beruflich verändert hat und somit aus dem Vorstand zurückgetreten ist.

34 Mitgliederfirmen

Der Kreis der Mitgliedsfirmen konnte auch in diesem Jahr wieder erweitert werden. Die Firmen KBZ-Gastronomie-Einrichtung AG aus Pratteln und FCC Food Equipment AG aus Glattbrugg wurden in den Verband aufgenommen. Mit der Aufnahme dieser zwei Firmen sind zwei wichtige Marktteilnehmer nun ebenfalls Mitglied des SVGG. Die kontinuierliche Steigerung der Mitgliederzahl und die Mitgliedschaft praktisch aller führenden Vertreter der Branche, festigt die Bedeutung des Verbandes und stärkt das Netzwerk der Mitglieder untereinander.

Marktstatistik

Die vom Vorstand eingesetzte Arbeitsgruppe «Marktstatistik», unter der Leitung von Fritz Dätwyler, präsentierte einen neu aufbereiteten Fragebogen. Mit der Erhebung von Absatzzahlen unterteilt nach Produktgruppen soll ein realistischer Marktüberblick gewährleistet werden können.



Der neue SVGG-Präsident Arnold Sigg eröffnet die erste Generalversammlung im Jahr 2004 und heisst zwei neue Mitgliederfirmen Willkommen.



Die SVGG-Mitglieder bilden ein wichtiges Netzwerk von der Branche für die Branche.

Ausblick

SVGG Top
Septemбераusgabe:
Maschinelles Geschirrspülen

Die Mitgliedsfirmen wurden aufgefordert, den Fragebogen auszufüllen, um so zu einer hohen Verlässlichkeit und Vergleichbarkeit des Zahlenmaterials zu gelangen.

Qualität durch Weiterbildung

Um die Attraktivität einer Mitgliedschaft im SVGG zu erhö-

hen, werden die Aktivitäten im Bereich Aus- und Weiterbildung verstärkt. So werden im Jahr 2004 zum Thema Kommunikation Spezialistenkurse für Servicemonteure und Telefontrainings für Innendienstleute durchgeführt.

Planer als Partner

Als Abschluss und Höhepunkt

der diesjährigen Frühlingsversammlung wurden die Planerfachverbände FCSI und VSGG vorgestellt. Herr von Allmen machte als Präsident des FCSI Schweiz darauf aufmerksam, dass der neue Planerverband VSGG nicht als Konkurrenz zu verstehen sei, sondern als Ergänzung. Herr René D'Aujourd'hui als Vertreter des neuge-

Der SVGG-Vorstand wieder komplett

An der SVGG-Mitgliederversammlung vom 18. März 2004 wurde Herr Roland Häner von der Ecolab GmbH, Muttenz neu in den Vorstand gewählt. Roland Häner ersetzt Herr Jean Marc Devaud, der die Ecolab verlassen und ausserhalb der Branche eine neue Aufgabe übernommen hat. Herr Häner ist 41 Jahre alt und bei Ecolab Marketingverantwortlicher der Division Institutional. Mit dem Geschäftsführer Richard Schmocker, dem Präsidenten Arnold Sigg (Meiko Suisse AG) und den Vorstandsmitgliedern Urs Buri (Schmocker AG) und Ueli Müller (Beer Grill AG) ist der Vorstand des SVGG wieder komplett.

Bild: Roland Häner





Fritz Dätwyler präsentiert die ausgeklügelte Marktstatistik für die Verbandsmitglieder.

gründeten VSGG gab einen guten Überblick über die Aufgaben und Ziele des Verbandes. Speziell wies er darauf hin, dass im VSGG nur unabhängige Planer mit ausgewiesenen

Fachkenntnissen und Branchenerfahrung Mitglied werden können. Auf diese Weise wolle man die Qualität und die Akzeptanz des Verbandes hoch halten.

Bevor Sie zum Richter gehen...

Wollen Sie mehr Sicherheit beim und nach dem Einkauf von Küchengeräten und Einrichtungen im Grossküchenbereich sowie bei Wartungsarbeiten? Der gute Ruf unserer Mitglieder verpflichtet – die Botschaft im Leitfaden eines seriösen Verbandes ebenfalls. Die schweizerischen Anbieter von gewerblichen Kucheneinrichtungen erbringen allgemein anerkannte und ge-

schätzte Leistungen. Sollten die Kunden dennoch im Zweifel sein, ob die Erfüllung ihres Auftrages vertragsgerecht erfolgt ist, können sie sich an die unabhängige Ombudsstelle des SVGG in Zürich wenden. Selbstverständlich werden die vorgetragenen Anliegen vertraulich gehandhabt. Ohne dass man sich beim SVGG die Rolle eines Gerichtes anzumassen gedenkt, bie-

tet der Verband eine umgehende Beurteilung des Sachverhaltes durch neutrale Fachleute aus der Branche an.

Die Ombudsstelle kann bei Meinungsverschiedenheiten in Branchenfragen durch Kunden von SVGG-Mitgliedern und anderen Anbietern, Behörden und Organisationen, von SVGG-Mitgliedsfirmen, aber vor al-

lem von Endabnehmern wie Wirten, Hoteliers, Spitalern usw. angerufen werden.

Stellen Sie sich folgendes vor: Ihre Gläser oder Ihr Geschirr haben im Geschirrspüler Schaden genommen. Sie sind der Meinung, die Anweisungen des Geräteherstellers befolgt sowie das Geschirrspülmittel richtig dosiert zu haben. Ihre

Herzlich Willkommen im SVGG:

FCC Food Equipment AG	Glattbrugg
KBZ-Gastronomie-Einrichtungen AG	Pratteln

Mitglieder SVGG:

Alto-Shaam (Switzerland)	Zürich
Beer Grill AG	Villmergen
Berndorf Luzern AG	Littau
Christ AQUA Ecolife AG	Aesch
Chromag AG	Steinhausen
Comenda (Schweiz) AG	Reinach
Ecolab AG	MuttENZ
Electrolux Professional AG	Aarau
Ellema AG	Fahrweid
Elro Werke AG	Bremgarten
Frigopol AG	Bassersdorf
F. Gehrig AG	Ballwil
G. Hammer AG	Chur
Gamatech Bottarlini AG	Illnau
Gastrofrit AG	Rorschach
Gisi-Handels AG	Tennwil
Heer AG	Reinach
Held AG	Steffisburg
GINOX SA	Clarens
Johnson Diversey AG	Münchwilen
Maschinenfabrik Hildebrand AG	Aadorf
Meiko (Suisse) AG	Fällanden
Miele AG Professional	Spreitenbach
Pahl Grossküchentechnik AG	Dietikon
Rieber AG	Mörschwil
Rilling AG	Staad
A. Rochat SA	Cernier
Salvis AG	Aarburg
Schmocker AG	Interlaken
SCS Steinfels Cleaning Systems AG	Winterthur
Van Baerle & Cie AG	Münchenstein
Winterhalter Gastronom AG	Rüthi

Mitteilung an den Geschirrwaschmaschinen-Lieferanten, den Chemiehändler und den Geschirrproduzenten löst einen Disput zwischen den Beteiligten aus über die Frage, ob ein zu aggressives Geschirrwaschmittel normales Material zerfressen hat oder ungeeignete Materialien in der Maschine von einem "normalen" Reiniger zerstört worden sind. Ein Fall für die Ombudsstelle des SVGG!

Jede Verbandsfirma nominiert mindestens einen Fachmann für diese Ombudsstelle. Bei Kundenanliegen konstituiert der SVGG-Vorstand fallweise aus geeigneten Fachleuten eine "Ombudsstelle auf Zeit". Die Bereinigung der gemeldeten Meinungsverschiedenheit



erfolgt in aller Regel durch ein Gespräch zwischen allen Beteiligten (beide Parteien und drei Personen der Ombudsstelle), vorzugsweise anlässlich eines Ortstermins beim Kunden. Der Vorsitzende der «Ombudsstelle auf Zeit» unterbreitet anschliessend beiden Parteien einen Lösungsvorschlag.

Der SVGG will mit dieser Dienstleistung nachhaltig unterstreichen, dass er es ernst meint mit der Förderung aller Anstrengungen, welche qualitativ hochstehende Markt-Leistungen seiner Mitglieder und zufriedene Kunden und Endabnehmer zum Ziel haben... guter Ruf verpflichtet schliesslich.

In diesem Sinne empfiehlt der SVGG den Marktteilnehmern, diese wertvolle Dienstleistung zu nutzen und ihre Anliegen der Ombudsstelle des SVGG vorzutragen. Wir versichern unseren Klienten, die Beanstandungen und Anregungen ernst zu nehmen und so rasch als möglich mit konstruktiven Lösungsvorschlägen aufzuwarten.

Vielleicht können wir Ihnen helfen, denn... streiten können Sie immer noch.

*SVGG Geschäftsstelle
Ombudsstelle
Abendweg 4, 8038 Zürich
Tel. 01 487 10 48, Fax: 01 487 10 44,
www.svgg.net*

TOP KURSANGEBOTE

Die rege Beteiligung an den letztjährigen Fachkursen für Service-Techniker und das grosse Interesse der SVGG-Mitglieder haben den Vorstand motiviert, im Herbst 2004 einen erweiterten Kurszyklus zum Thema «Kommunikation mit dem Kunden» anzubieten:

Block I

Dienstag,	31. August	2004	Grundkurs für Service-Techniker
Donnerstag,	2. September	2004	Grundkurs für Innendienst-Sachbearbeiter
Dienstag,	7. September	2004	Aufbau- und Repetitionskurs für Service-Techniker

Block II

Donnerstag,	21. Oktober	2004	Grundkurs für Innendienst-Sachbearbeiter
Mittwoch,	27. Oktober	2004	Aufbau- und Repetitionskurs für Service-Techniker
Dienstag,	9. November	2004	Grundkurs für Service-Techniker

Themen:

- Auftritt beim Kunden (telefonisch oder persönlich)
- Umgang mit dem Kunden
- Verhalten in Gesprächssituationen
- Dem Kunden nützlich sein
- Den Kunden für «sein» Unternehmen begeistern

Die Kursanmeldungen mit detaillierten Angaben zu Inhalt und Kosten werden den SVGG-Mitgliedern im Juni zugestellt. Auch Nichtmitglieder sind herzlich willkommen. Im Internet unter www.svgg.net finden sie ab Juni 2004 weitere Informationen.

INFORMATIONEN:

SVGG Geschäftsstelle
Abendweg 4, 8038 Zürich
Tel. 01/487 10 48
Fax 01/487 10 44
www.svgg.net