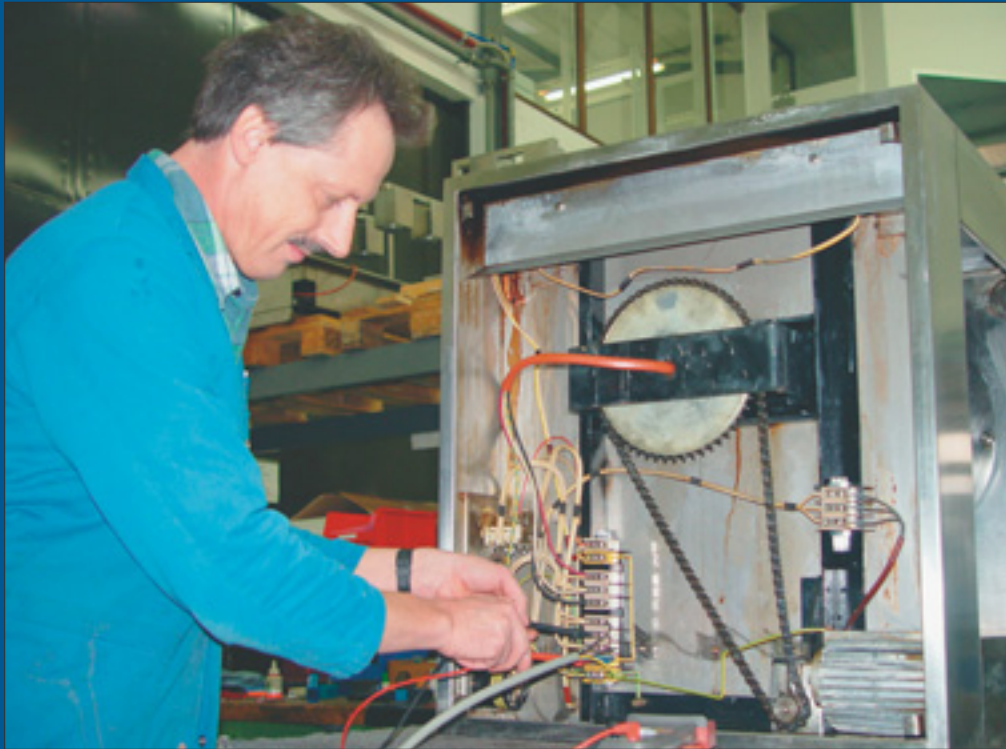


Serviceleistungen generieren Mehrwert



«Service»... ein Thema, das oft Gegenstand von hitzigen Diskussionen und war und ist. In jüngster Zeit konnte man in der Presse Beiträge zu diesem Thema nachlesen. Da ist von der «Servicewüste Schweiz» die Rede oder von der «Unlust am Dienst am Kunden» usw. In unserer Branche ist der Service zweifellos eine wichtige Leistungskomponente. Ein umfassendes Servicepaket beinhaltet Leistungen vor, während und nach dem Kauf.

Dieser Artikel befasst sich mit dem Service nach dem Kauf. Beim Garantie- und Reparaturdienst zeigt sich die Leistungsfähigkeit des Lieferanten ganz unmittelbar. Hier müssen die vor dem Kauf gemachten Versprechen eingelöst werden.

Ein rascher, kompetenter und gut funktionierender Kunden- und Reparaturdienst ist für die Kunden von zentraler Bedeu-

tung, da sie ja mit den Geräten ihr Geld verdienen. Es ist für einen Gastwirt unerfreulich, wenn ihm vor einem gut ge-



Serviceleistungen generieren Mehrwert...

Wieder ein wunderbares Schlagwort — aber was ist darunter zu verstehen? Denn ältere Einrichtungen und Apparate können ja nicht teurer als der Kaufpreis veräussert werden.

Durch kundengerechte Serviceleistungen und entsprechende Wartung ist es möglich, die Einsatzdauer und -bereitschaft von Geräten und Einrichtungen wesentlich zu erhöhen.

Dazu ist sowohl eine kompetente, schnelle und kundengerechte Nachverkaufsbetreuung wie auch eine langjährige Lagerhaltung der Original-Ersatzteile seitens der Lieferanten nötig.

Tägliche Pflege und regelmässige einfache Unterhaltsarbeiten sind weitere Voraussetzungen.

Diese Punkte ergeben ein grosses Potential, welches zu einem generierten Mehrwert führen kann.

Der Nutzen ist jedem Kunden sicher, wenn die Einrichtungen jederzeit und vollumfänglich einsatzbereit sind.

Urs Buri
Vorstandsmitglied SVGG



buchten Wochenende der Combi-Steamer oder der Geschirrspüler ausfällt, und er vom Lieferanten erfahren muss, dass das Gerät erst am Montag repariert werden kann, oder das benötigte Ersatzteil kurzfristig nicht verfügbar ist.

Auch die Stundenansätze der Servicemonteure und die Anfahrtstarife geben immer wieder zu diskutieren, da sie je nach Unternehmen stark variieren. Entscheidend für die Bemessung dieser Ansätze sind

Faktoren wie Verfügbarkeit der Monteure (Anzahl, geografische Abdeckung, Pikettdienste), Ausbildungsstand, Ausstattung der Servicefahrzeuge, Verfügbarkeit von Ersatzteilen usw. Ein gut assortiertes Servicefahrzeug führt für mehrere zehntausend Franken Ersatzteile mit. Das hat einen höheren Preis, dafür können Pannen sehr oft bei der Erstintervention abschliessend behoben werden. Der Kunde bezahlt somit nur einmal die Anfahrt und die Arbeitszeit, und das defek-

te Gerät steht ihm wieder zur Verfügung.

Der Mehrwert, den Lieferanten mit einer funktionierenden Serviceorganisation dem Kunden bieten, zeigt sich erst dann, wenn man den Service benötigt. Die Mitglieder des SVGG garantieren eine hohe Lieferbereitschaft der Ersatzteile zu vernünftigen Konditionen während wenigstens 10 Jahren nach dem Kauf. Somit gewährleistet die gute Serviceorganisation der SVGG-Mitglieder dem Kunden die maximale Verfügbarkeit seiner Geräte. Ein Schaden kann rasch behoben werden - dank gut ausgestatteten Servicefahrzeugen meistens schon bei der Erstintervention. Ein Gerät, das dem Benutzer während nur einem oder ein paar wenigen Tagen nicht zur Verfügung steht, kostet mehr als die paar zusätzlichen Rabattprozente, die man mit dem Kauf bei einem Billiganbieter eingespart hat. Es lohnt sich also, ganz genau abzuklären, was für Service- und Reparaturdienstleistungen ein Lieferant anbietet und welches die betrieblichen Sicherheitsbedürfnisse sind. Als Entscheidungshilfe kann die nachstehende Checkliste dienen. *Autor: Ueli Müller*

TOP KURSANGEBOTE

Kursort Aarau
24. März 2004

Rund um den Combiteamer
12. Mai 2004

Drucksteamer und Braisière
Anmeldung:
Electrolux Professional AG
Telefon 062 837 61 61

Kursort: Aarburg
30. März 2004

Combi-Steamer Seminar
15. Juni 2004

Genuss-Seminar
Fleisch verstehen, geniessen und profitieren. Wer etwas von Fleisch versteht, kann richtig damit umgehen und erhält dafür als Dankeschön viel Genuss und Sicherheit. Gastseminar mit dem Fleischprofi Werner Wirth
Anmeldung:
Salvis AG
Telefon 062 787 37 56

Kursort: Gastronomie-fachschule St. Gallen
26. März 2004

Fachseminar: Wie verliere ich mein Geld am schnellsten? Spar- und Effizienz-Tipps: Versteckte Geldfresser im Zusammenhang mit dem Umgang, Behandlung und Verarbeitung von Fleisch; Sparen beim Garen; Qualitätssicherung und Controlling-Methoden
Anmeldung:
G. Hammer AG
Telefon 081 258 70 90

INFORMATIONEN:

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

Service-Checkliste für die Lieferantenwahl:

- Ist der Lieferant SVGG-Mitglied
 - Verfügt er über eine eigene Serviceorganisation
 - Verfügbarkeit der Serviceorganisation (Pikettdienst abends oder an Sonn- und Feiertagen)
 - Grösse und Umfang des Ersatzteillagers
 - Dauer der garantierten Ersatzteilversorgung nach dem Kauf (min. 10 Jahre)
 - Anzahl und Art der Servicefahrzeuge und Ausstattungsgrad
 - Geografische Abdeckung der Serviceorganisation (lokal, regional, ganze Schweiz)
 - Anteil der servicierten Apparate am gesamten Produktangebot
- Ferner sollte vom Kunden genau darauf geachtet werden, ob die angebotenen Apparate auch über die in der Schweiz notwendigen technischen Zulassungen verfügen.