



Die Plattform der Motorgeräte-Fachhändler der Schweizerischen Metall-Union SMU

Aktiv und innovativ bleiben

STIHL®

STIHL hat ein breites Angebot für den Garten-, Bau- und Forstbereich und beschäftigt rund 10'000 Mitarbeiter. Im Jahr 2007 hat das international tätige Familienunternehmen über CHF 2,1 Mia. Umsatz erzielt. In der STIHL Vertriebs AG in Mönchaltorf arbeiten 25 Mitarbeiter. Produziert wird auch in der Schweiz, in Wil im Kanton St. Gallen. Hier sind ca. 700 Personen an der Produktion der Ketten für Motorsägen beteiligt.



Interview mit Jürg Voser Geschäftsführer, STIHL Vertriebs AG

In welche Richtung entwickeln sich heute die Kundenbedürfnisse?

Im Grunde gibt es keine neuen Bedürfnisse. Um es ganz klar zu sagen: Der Kunde ist König. Und er ist sehr anspruchsvoll.

Was bedeutet das genau?

Er will das beste Produkt zum besten Preis und mit dem besten Service. Er wünscht sich ein breit gefächertes Angebot mit Wahlmöglichkeiten, eine gute Beratung und eine professionelle Dienstleistung.

Wie stehen da die Kundenchancen im Schweizer Markt?

In der Schweiz gibt es viele Kleinbetriebe und eine grosse Händlerdichte, anders als in den Nachbarländern. Händler in der Schweiz führen meistens mehr als eine Marke vom selben Produkt. Allein vom Fachhändlerangebot her steht der Kunde sehr gut da.

Und die Fachhändler selbst?

Auch sie können von den hohen Ansprüchen profitieren, denn die kann nur ein richtiger Fachmann befriedigen. Die Geräte und deren Wartung werden technisch immer komplizierter. Diesem Punkt wird nur der Fachmann gerecht.

Was zeichnet den idealen Fachhändler Ihrer Erfahrung nach aus?

Er geht auf seine Kunden ein und zeichnet sich durch kompetente Beratung aus. Fachkundig weitergebildete Mitarbeiter und eine hervorragende Reparaturwerkstatt sind klare Pluspunkte. Das Verkaufssortiment ist gut präsentiert und saisonale Geräte werden speziell vorgestellt. Diese Leistungen dürfen dann auch etwas kosten.

Wo liegen demnach die grössten Herausforderungen für CH-Motorist?

Aktiv und innovativ zu bleiben, dabei bestehende Kunden pflegen und neue gewinnen. Es braucht eine klare Abgrenzung gegenüber der Grossfläche. Diese kann erreicht werden durch individuelle Beratung und kompetenten Service.

Worauf sollten die CH-Motoristen dabei achten?

Sie sollten bei ihrem Angebot nur auf Produkte setzen, bei welchen Qualität, prompte Lieferung und Ersatzteildienst gewährleistet ist. Bei der Wahl der Lieferanten ist zu berücksichtigen, dass diese sich auch klar zum Fachhandel bekennen. Zur Serviceleistung des Fachhandels gehört auch, dass Zusatzprodukte – z.B. Gerätebenzin, Bekleidung, Verbrauchsmaterial – zum Angebot gehören.