

Flexible Kundenbetreuung



als Erfolgsfaktor

Als vorläufiger Höhepunkt einer langen Karriere bei Fronius übernahm Martin Juhn 2006 die Vertriebsleitung für Österreich. Wir sprachen mit ihm über seine Ziele als Vertriebsleiter, vor allem aber über die Konzepte von Fronius in Bezug auf das Vertriebs- und Servicenetz.

Interview mit
Martin Juhn,
Vertriebsleiter
Fronius Österreich



x-technik:

Herr Juhn, Sie sind seit 2006 Fronius-Vertriebsleiter für Österreich. Wie ist Ihr Werdegang?

Martin Juhn:

Noch in Wien absolvierte ich als Ausgangsbasis eine Lehre als Stahlbauschlossler. Nach mehreren Jahren im Militärdienst sammelte ich Montage-Erfahrung als Anlagenmonteur für eine Schweizer Firma. Dort hatte ich über Castolin-Geräte auch erste Berührungspunkte mit dem Fronius-Kundendienst.

1990 folgte ich einem Angebot von Fronius in den Vertrieb bei Fronius Wien. 1998 folgte ein Wechsel in die internationale Anwendungsberatung, wo ich meine Kompetenz in der Lösung von Problemen ausbauen konnte. Seit 2003 war mein Bereich die weltweite Koordination der Anwendungstechniker. In diese Zeit fallen auch einige Publikationen zur Unterstützung bei schweißtechnischen Problemen.

x-technik:

Welche Ziele verfolgen Sie als Vertriebsleiter? Welche neuen Impulse wollen Sie setzen?

Martin Juhn:

Ähnlich wie in der Autoindustrie gibt es auch bei Schweißgeräten das Problem, dass die Produkte immer vergleichbarer werden. Die Unterschiede liegen längst nicht mehr im gleichen Ausmaß wie früher im technischen Aufbau der Geräte, obwohl es da sehr wohl auch qualitative Unterschiede gibt. Dafür

wird die Service-Qualität zunehmend wichtiger. Sie ist oft ausschlaggebend bei Entscheidungen über zukünftige Investitionen.

Da ist es natürlich, dass wir als Premium-Hersteller unseren Kunden auch ein Premium-Service bieten wollen. Wir wissen, dass Techniker mit ihrer Liebe und Begeisterung für den Beruf den Markt wesentlich beeinflussen können. Nicht nur können sie mit einer guten Begegnungskultur viele Probleme entschärfen oder lösen. Verfügbarkeit, Geschwindigkeit und Qualität der Dienstleistung sichert auch eine langfristige Kundenbindung.

Wichtig dafür ist auch der Blick über den Gartenzaun mit nationaler und internationaler Kommunikation innerhalb des Unternehmens. So fand etwa die österreichische Technikertagung 2006 in Bruneck, Südtirol, statt.

x-technik:

„Flexible Kundenbetreuung“ ist ein bekanntes Schlagwort? Was verstehen Sie darunter und wie setzen Sie es in der Praxis um?

Martin Juhn:

Eine genaue Bedarfsermittlung, also das Herausfinden, was der Kunde im Speziellen braucht, ist ganz entscheidend für die Qualität des Angebotenen. Das braucht eine gewissenhafte Auseinandersetzung mit dem Kunden und nimmt daher viel Zeit in Anspruch. Es ist daher kontraproduktiv, wenn Techniker versuchen, möglichst viele Besuche in kurzer Zeit vorzuweisen. Deshalb



helfen erfahrene Service-Koordinatoren mit viel Praxiserfahrung den Feldtechnikern, die Situation einzuschätzen und die Voraussetzungen für einen optimalen Einsatz zu schaffen.

Dazu gehört auch der kooperative und zugleich selbstbewusste Auftritt der Techniker beim Kunden, der ohne bewusstem Umgang mit der Thematik leicht in Vergessenheit gerät, weil schließlich Probleme das tägliche Brot des Technikers sind, und das prägt natürlich. Da ist es wichtig, mit dem Kunden auf dessen Ebene kommunizieren zu können.

x-technik:

Seit 2007 gibt es eine neue „TSN Tech-SupportNational“- Gruppe. Beschreiben Sie uns diese Gruppe im Detail? Wie ist das Servicenetz in Österreich aufgebaut?

↳ Fortsetzung Seite 28



1

1 Verfügbarkeit, Geschwindigkeit und Qualität des Services sichert eine langfristige Kundenbindung.

2 Die Tätigkeit vor Ort geht oft über Reparaturarbeiten hinaus. Fronius-Techniker können Lösungen für Probleme aufzeigen, die nicht immer direkt mit der Maschine selbst zu tun haben.



2

eine Art Visitenkartenfunktion. Und selbstverständlich geht die Tätigkeit vor Ort auch oft über Reparaturarbeiten hinaus. Unsere Techniker können Lösungen für Probleme aufzeigen, die nicht immer direkt mit der Maschine selbst zu tun haben.

Deshalb betrachten wir bei Fronius die Investition in die Aus- und Weiterbildung sowie in die Bindung dieser Mitarbeiter, die aus verschiedenen Bereichen wie etwa der Radio- und Fernsehetechnik kommen, als besonders gut angelegte Investition. Der Erfolg gibt uns Recht: Die Mitarbeiterfluktuation hält sich in unserem Haus sehr in Grenzen.

x-technik:

Was sind Ihrer Meinung nach Voraussetzungen für den Vertriebs Erfolg?

Martin Juhn:

Die Kette, die zum Geschäftserfolg führt, hat drei Komponenten: Personal, Prozess, Produkte. Keine dieser Komponenten ist verzichtbar, denn wenn eine davon nicht stimmt, stimmt das Ergebnis nicht. Für mich, der nicht für die Produkte verantwortlich ist, liegt ganz eindeutig das Hauptgewicht auf den Mitarbeitern. Wie bereits oben angeführt, beeinflussen sie bzw. die Qualität ihrer Arbeit maßgeblich die Investitionsentscheidungen des Kunden.

Und aus meiner Sicht gibt es auch nur ein Mittel, die Qualität und Einsatzfreude der Mitarbeiter tatsächlich zu gewährleisten: Arbeitsethik und Ehrlichkeit vorzuleben und nichts zu verlangen, zu dem man selbst nicht bereit wäre.

Martin Juhn:

Fronius unterhält in Österreich ein Servicenetz mit 16 Technikern, die sich auf die vier Servicestützpunkte Wien, Wels, Salzburg und Innsbruck aufteilen. Zusätzlich decken unsere Repräsentanten Wilhelm Zultner & Co in Graz und Klagenfurt und Haberkorn Ulmer GmbH in Wolfurt den Rest Österreichs ab, wobei deren insgesamt elf Techniker in unserem Netzwerk voll eingebunden sind. Damit bieten wir unseren Kunden einen dreistufigen Support. Lokaler First Level Support im direkten Kundenkontakt wird ergänzt durch nationalen Second Level Support und eine dritte Ebene für die internationale Unterstützung der Länderniederlassungen. Darüber hinaus gibt es eine Lösungsdatenbank, über die Erfahrungen ausgetauscht werden können.

x-technik:

Für ausgezeichnetes Service benötigen Sie gute Mitarbeiter. Wie bilden Sie in-

tern Ihre Mitarbeiter aus? Gibt es noch weitere Aspekte, die Sie bei Ihren Mitarbeitern voraussetzen?

Martin Juhn:

Wir betrachten die Erfahrung unserer Mitarbeiter als unser wertvollstes Produkt. Dabei bewähren sich Mitarbeiter, die durch ihre Berufserfahrung lösungsorientiert arbeiten. Dabei ist vor allem die Teamfähigkeit wichtig, denn oft übersteigt eine Aufgabe die Lösungskompetenz oder den Erfahrungsschatz eines Einzelnen. Da braucht man Teamgeist und nicht Einzelkämpfer. Das begünstigt auch die Wissensweitergabe an jüngere Kollegen im Sinne der Stärkung der Kundenzufriedenheit.

Dokumentiert wird das nach außen hin durch einen einheitlichen Auftritt. Der Servicetechniker ist für das mit der Maschine arbeitende Personal oft der einzige persönliche Kontakt zu Fronius. Insofern haben unsere Techniker auch

KONTAKT
Fronius International GmbH
Division Schweißtechnik
 Buxbaumstraße 2
 A-4600 Wels
 Tel. +43-7242-2410
www.fronius.at