SDF

Farming Technology. Since 1927.

Im Dienste der Händler und Kunden.

SDF

Farming Technology. Since 1927.

Eugenio Furtado

Leiter Kundendienst

Vorab…

Ist Ihre Werkstatt-Rechnung wirklich zu hoch?

Ein Blick in die Kostenstruktur der Fachwerkstatt zeigt:

70 Euro und mehr für eine Stunde Werkstattarbeit sind viel Geld. Aber zu viel? Wir stehen für transparente Preise und wollen Ihnen zeigen, warum das so sein muss und wo Ihr Geld bleibt. Hinter jeder verrechneten Arbeitsstunde steht nicht nur die Arbeit des Mechanikers, sondern ein ganzes Paket an weiteren Leistungen! Und das alles zu letztlich Ihrem Wohl als Kunden – schließlich wollen auch Sie

- den besten und langfristig günstigsten Service
- dass Ihnen morgen noch jemand wirklich kompetent helfen kann.

Unser Verrechnungssatz setzt sich aus vielen Komponenten zusammen. Insgesamt sind es elf. Keine davon darf fehlen, kaum eine können wir selbst nachhaltig beeinflussen.

1. Direkte Lohnkosten

Maschinenmechaniker, inkl. evtl. Weihnachts-/Urlaubegeld (je nach Tarifvertrag), kosten pro Stunde

Euro 9,50 bis 16,–

2. Sozialleistungen

Der Arbeitgeberanteil der gesetzlichen Sozialversicherung plus Beitrag für Berufsgenossenschaft beträgt

Euro 5,50 bis 7,50

3. Abwesenheit

Ferien, Feiertage, bezahlte Freitage, Ausfalltage infolge Krankheit, Unfall, Weiterbildung, etc.

Euro 5,– bis 8,–

4. Werkstattleitung: Diagnose, An- & Abnahme, Übergabe

Die Leistungen des Werkstattleiters – er sorgt für optimale und organisiert die schnellstmögliche Erledigung – und des Personals für Diagnose. An- & Abnahme werden in der Regel nicht gesondert in Rechnung gestellt, sind dennoch wichtig:

5. Qualifiziertes Fachpersonal, ständige Bereitschaft

Als Kunde schätzen Sie unseren ganzheitlichen Service: Im Notfall, selbst sonn- oder feiertags, kommt kurzfristig jemand raus. Dafür müssen wir qualifizierte Bereitschaftsdienste einrichten und ausrüsten, Reservemaschinen und andere Kapazitätsreserven vorhalten, unsere Mitarbeiter kontinuierlich fortbilden, verschiedentlich erhebliche tarifliche Zuschläge zahlen.

Euro 5,– bis 9,–

6. Reinigung und Unterhalt

Räumlichkeiten, Vorplatz, Einrichtungen, Werkzeuge, Prüfgeräte müssen sauber und immer einsatzbereit sein. Das macht niemand umsonst....

Euro 2,– bis 2,50

7. Büro und Verwaltung

Die freundlichen Mitarbeiter im Büro mit bester Kenntnis der betrieblichen PC-Systeme entlasten das technische Personal ganz wesentlich – so schaffen wir Zeitreserven für Kunden!

Euro 4,– bis 6,–

8. Gebäudekosten

Eine Fachwerkstatt braucht Platz für alle Kundenmaschinen – von der Säge bis zum Mähdrescher: beheizte Halle mit 4 m Raumhöhe, eine Kranbahn, Öl- und Wasserabscheider, Bürotürme, einen speziellen Lagerraum für Altöl, Batterien und diverse Flüssigkeiten; sie hat immer ein umfangreiches Ersatzteillager und dessen Logistik hinter sich, eine Annahme-Theke und vieles mehr.

Euro 6,50 bis 8,50

9. Einrichtung, Fahr- und Werkzeuge

Die Fachwerkstatt braucht eine Vielzahl von Werk Hochdruckreiniger, elektrische und autogene Schn nik, Druckluft, hydraulische Pressen, Werkbänke r Vielzahl Qualität-Werkzeug, Abgastester für Dies motoren, Elektroniktester, Zapfwellenprüfstand, Ar breme-Prüfgerät, Luftkompressor mit Pneumatikg Batterieprüf- und -ladegeräte, Hydraulik-Service, z spezielle fabrikatsspezifische Einrichtungen: Lapt dazugehörender Software für Getriebe, Hydraulik toreinstellungen, Lift für Klein- und Motorgeräte, K Werkzeugkisten, Klimaanlagen-Befüll- und -Ladeg Gasrecycling; zudem: Servicewagen als Last-/Lie mit Kran und/oder Anhänger.

Euro 6,– bis 8

10. Lagerung, Recycling und Entsorgung

Neben den direkt verrechneten Entsorgungskoste dem Handling, Lagerung und Recycling problema Stoffe Verantwortungsbewusstsein, Platz, Geld, A und zum Teil gebührenpflichtige Kontrollen.

Euro 2,– bis 3

11. Diverse Kosten

Ausgaben für Arbeitssicherheit, Strom, Wasser, H Betriebshaftpflicht-, Feuer-, Einbruch- und andere Versicherungen, Büromaterial, Drucksachen, Fact Porto, Telefon, Fax, EDV, Gebühren, Berufskleidu Kundeninformationen und Werbung – die Liste ist sicher noch nicht vollständig...

Euro 3,50 bis

Total Betriebs- und Selbstkosten für eine Stunde Arbeit

Euro 55,– bis

(zuzüglich gesetzlich

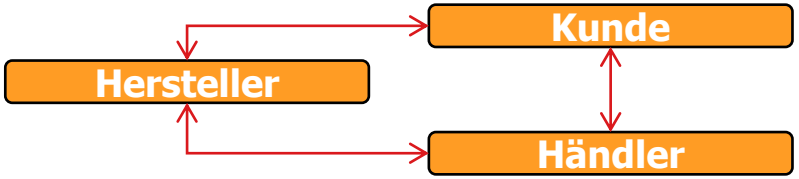
SDF

Zielgruppen - Wechselwirkung

Produkte

1.

2.



3.

Märkte

SDF

Zielgruppen - Wechselwirkung

Kunde

Hersteller

Händler

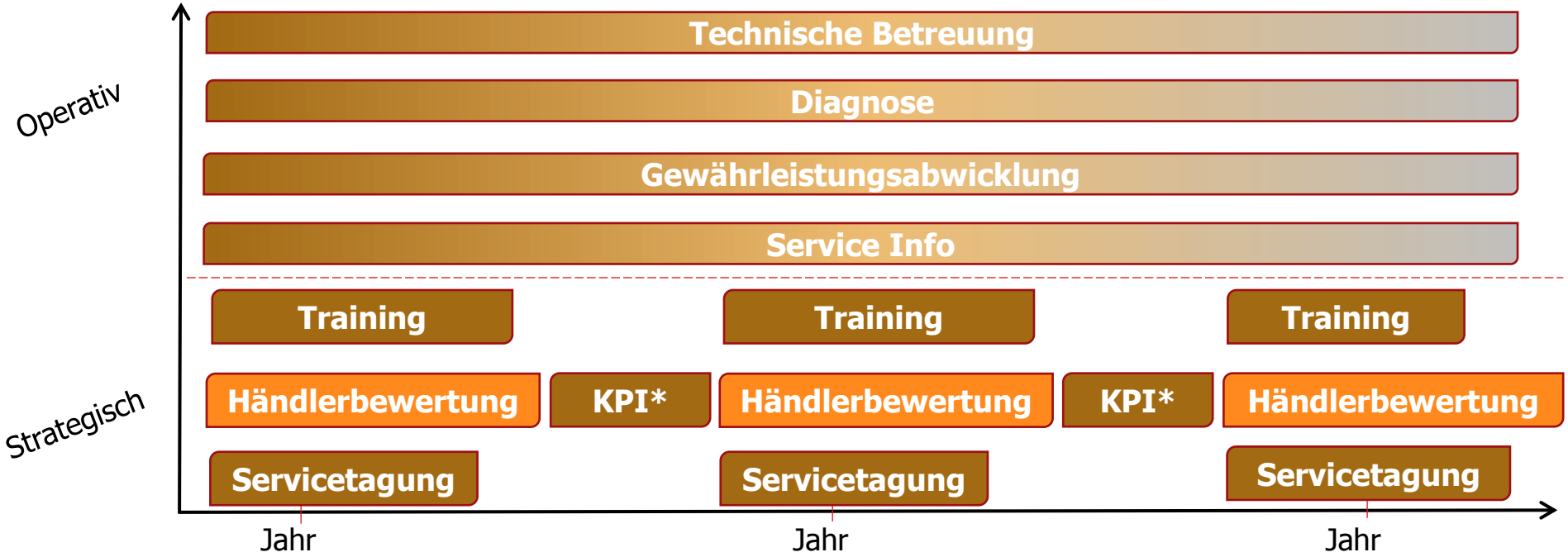
Zielsetzung für Hersteller und Händler:

-> Zufriedene und loyale Kunden

Wie aber geht SDF damit um?

SDF

Zielgruppe Händler

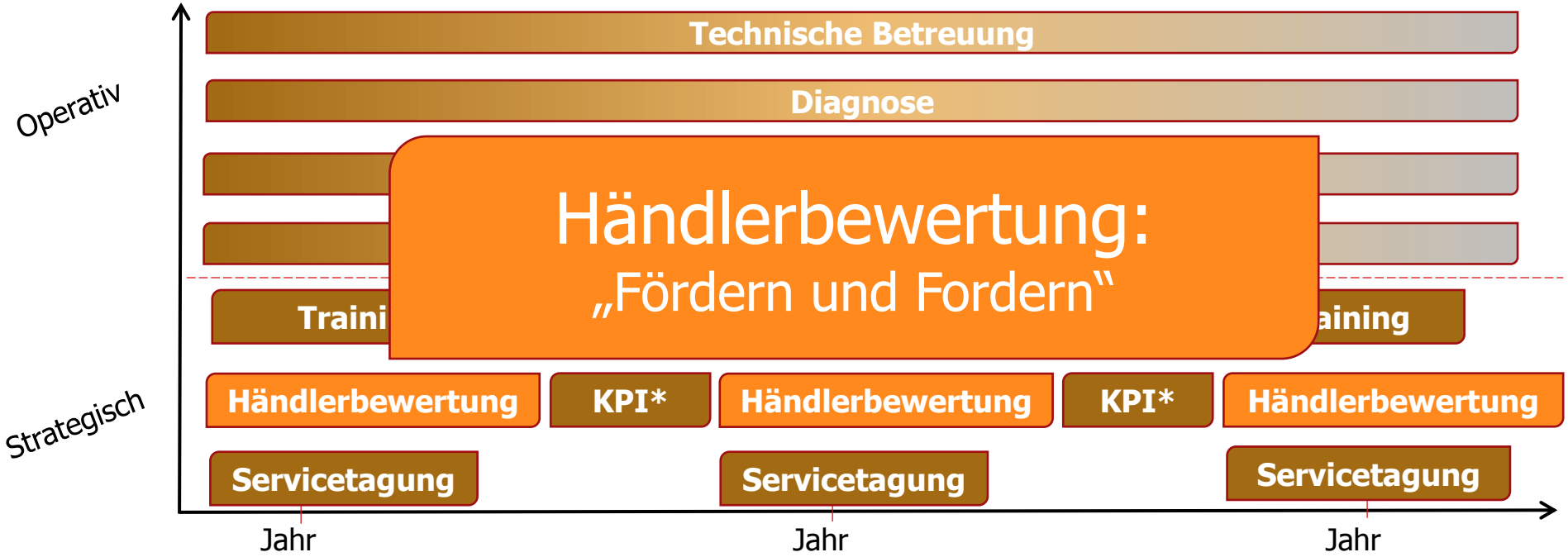


Hersteller und Händler müssen pragmatisch, ziel-und kundenorientiert handeln!

*KPI – Key Performance Indicators

SDF

Zielgruppe Händler



Hersteller und Händler müssen pragmatisch, ziel-und kundenorientiert handeln!

*KPI – Key Performance Indicators

SDF

Händlerbewertung

- Gemeinsame Entwicklung betreiben
- Verbesserungspotenziale identifizieren
- Einziges Mittel um faktisch Verbesserung zu erzeugen
- Immer aus Kundenperspektive

Instrument für die Entwicklung im Servicebereich

Spiegelbild des Händlers

1. Eindruck des Betriebes
2. Werkstatteinrichtung
3. Schulungen
4. Werkstattorganisation
5. Kundenbetreuung
6. Serviceabwicklung

Zukunftsorientierte Händler können problemlos Verbesserungen erreichen

SDF

Mit anderen Worten; wir wollen unsere Händler erfolgreich machen!

SDF

Zielgruppe Kunden

SDF

Zielgruppe Kunden

Vertrieb

Vorab:

-> Händler in Kundennähe
-> Passendes Produktportfolio
-> Umfassende Beratung im Neumaschinengeschäft
-> Gelungene Maschineneinweisung

Kundendienst

1. **Pragmatische und lösungsorientierte Ansprechpartner bei Hersteller**
2. **Verfügbarkeit um Kundengespräche zu führen**
3. **Offenes Ohr für jeden Kunden**
4. **Sagen was geht, aber auch was nicht geht**
5. **Jegliche Kommunikation, immer mit Händler „im Boot"**

SDF

Grundsätzlich gilt…

Glaubwürdigkeit

Reaktionszeit

Keine Versprechen, die nicht eingehalten werden können

<u>Know-how und die Kompetenz müssen immer vermittelt werden!</u>

Nur so können Hersteller und Händler eine Beziehung auf „Preis-Basis" vermeiden.

SDF

Mit gleichen Worten; wir wollen unsere Kunden erfolgreich machen, denn…

SDF

Am Ende zählt…

Danke!

Kunden
Produkte
Service
Wir bieten unseren Kunden technisch passende, wirtschaftliche und gut beratene Servicelösungen für die gesamte SDF Produktpalette, gehen partnerschaftlich und vertrauensvoll mit unseren Händlern und Mitarbeiter um, und leisten somit unseren Beitrag zur Kundenzufriedenheit und Profitabilität der Marken von SDF in Deutschland.
Händler
Mitarbeiter

SDF