

Zeitschrift: Landtechnik Schweiz

Herausgeber: Landtechnik Schweiz

Band: 38 (1976)

Heft: 12

Rubrik: Kunden-Kontakte intensiver gestalten

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 04.02.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Kunden-Kontakte intensiver gestalten

Darf man als Firmeninhaber eines landtechnischen Betriebes überzeugt sein, dass in der eigenen Firma alles getan wird, um Nachlässigkeiten und Versäumnisse Kunden gegenüber zu vermeiden? Setzt man nicht oftmals voraus, dass letztere mit den gelieferten Maschinen und Geräten, den durchgeführten Revisionen und Reparaturen derart zufrieden sind, dass Weiterempfehlungen erfolgen? — Die Praxis lehrt, dass man weniger darauf vertrauen sollte, dass Kunden der Firma die Treue halten und dazu noch neue Kunden gewonnen werden. Man sei sich vielmehr bewusst, dass korrekte und pünktliche Lieferungen und Auftragserledigungen allein nicht ausreichend sind, um Kunden zu erhalten und zu gewinnen, sondern dass es zusätzlicher Massnahmen bedarf.

Für Abschlussbesprechungen sorgen

Nach Lieferung von Landmaschinen und sonstigen Geräten, Erledigung von Kundendienstarbeiten und Reparaturen, lasse man es nicht nur dabei bewenden, Rechnung zu stellen! Manche Reklamation und Verärgerung wäre vermeidbar, wenn nach Durchführung grösserer Aufträge «Abschlussgespräche» erfolgten. Unaufgefordert erkundige man sich bei Kunden, wie sich neue Maschinen, Anlagen und Geräte bewähren, ob Reparaturen zur Zufriedenheit erledigt wurden, ob zusätzliche Wünsche vorhanden sind. Man vermittele Auftraggebern die Ueberzeugung, dass alles getan wird, um sie in vollem Umfang zufrieden zu stellen, dass sie nicht als «erledigt» betrachtet werden, sobald eine Rechnung beglichen wurde. — Man nutze persönlich oder fernmündlich durchgeführte Abschlussbesprechungen auch dazu, Kunden auf technische Neuheiten, arbeitserleichternde Zusatzaggregate, spezielle Kundendienstarbeiten, Angebote an Gebrauchtmassen und Geräten hinzuweisen. Erlebt man es in der Praxis nicht oft genug, dass nicht einmal Stammkunden genau wissen, welche Fabrikate geführt und welche Dienstleistungen angeboten werden, auf welchen Gebieten Hilfeleistungen erfolgen können? — Auch bei Zufalls-

kunden und Kleinaufträgen frage man einmal nach, wie Kunden mit den Lieferungen und Arbeiten zufrieden sind, ob zusätzliche Wünsche vorliegen. —

Keinesfalls versäume man bei Durchführung von Abschlussbesprechungen, sich für Auftragsteilungen zu bedanken und setzte diese nicht immer als selbstverständlich voraus, in der Meinung, dass nur die eigene Firma sich um preisgünstige Lieferungen und Arbeitsdurchführungen bemüht.

Reklamationen vorbeugen

Trotz bestem Bemühen werden sich nicht alle Reklamationen, die zu Vorwürfen, Verärgerungen und Verlust von Kunden führen, vermeiden lassen! Nicht immer ist jedoch der eigene Betrieb an Schäden und Fehlern schuld. Vielfach beruhen diese auf unsachgemässer Bedienung und Wartung und vor allem auf den so beliebten Bastelarbeiten seitens der Kunden. Als Fachmann kennt man genau jene Ursachen, die zu Beanstandungen und Verärgerungen führen, man weiss wie sich fehlerhafte Bedienung und vernachlässigte Wartung auswirken. Nach Auslieferung neuer Maschinen, Anlagen und Geräte erkundige man sich daher unaufgefordert, wie sich diese bewähren, wie man mit ihnen zurechtkommt. Die Praxis lehrt, dass durch rechtzeitige Erkundigungen und überlegte Ratschläge manche späteren Reklamationen vermieden werden können. Keinesfalls lasse man es erst zu Fehlern und Schäden kommen, die Vorwürfe, Auseinandersetzungen und Verlust von Kunden bewirken. — Von Fall zu Fall kann es sich jedoch als ratsam erweisen, Massnahmen zur Reklamations-Vorbeugung im stillen durchzuführen, um Kunden nicht erst auf mögliche Schäden und Mängel aufmerksam zu machen:

Anlässlich von Abschlussbesprechungen ergründe man, wie es um Bedienung und Wartung von Maschinen und Geräten bestellt ist und gebe unaufgefordert Hinweis, wie Schäden und Fehler vermieden werden können.

Zusätzliche Massnahmen beachten

Selbst dann, wenn ausreichend Aufträge vorhanden sind, sorge man für Kontaktpflege (z. B. Inserat), damit der eigene Betrieb nicht in Vergessenheit gerät. Als Firmenchef oder Verkaufsleiter nehme man sich auch Zeit dafür, wichtige Kunden etwa jährlich einmal persönlich aufzusuchen, um sich zu erkundigen, wie sich gelieferte Maschinen und Geräte bewähren, ob irgendwelche Wünsche bestehen. Bekanntlich legen viele Kunden Wert darauf, auch einmal unter vier Augen ein persönliches Gespräch mit Lieferanten und Herstellern zu führen, um Sonderwünsche zu äussern und Erfahrungen auszutauschen. Keinesfalls darf die Kontaktpflege mit Kunden allein Briefwechsel, Ferngesprächen und Aussendienstpersonal überlassen bleiben. — Auch an die Herausgabe von Hausmitteilungen oder Kundenbriefen zur Intensivierung der Kontakte zu Kunden wäre zu denken — eventuell in Zusammenarbeit mit Herstellerfirmen. — Zur besseren Kontaktförderung nutze man ferner besondere Ereignisse in der eigenen Firma, wie z. B. Einweihung neuer Werkstätten und Ausstellungs-

räume, Einführung technischer Neuheiten und Kundendienstmassnahmen, Jubiläen und dergleichen. Man lade Kunden zu Besuchen ein und sorge für aufmerksame Betreuung. — Begehen Kunden ihrerseits Betriebseröffnungen, Jubiläen, Geschäftsübergaben und dergleichen, so dürfen diese nicht mit Gleichgültigkeit übergangen werden. Man übersende Glückwünsche und zeige sich erkenntlich für Betriebstreue und Auftragserteilung.

Bewährte Massnahmen nutzen

Obige Hinweise sind kein Neuland! Erfahrene Firmenchefs nutzen alle Möglichkeiten, die zu besseren Kontakten zu Kunden führen. — Wäre es nicht ratsam, zu erwägen, welche Massnahmen bisher in der eigenen Firma versäumt wurden? Vergass man Abschlussbesprechungen, versäumte man persönliche Besuche und Gratulationen? — Wenn es um die Intensivierung der Kontakte zu Kunden geht, überlasse man nichts der Gleichgültigkeit und dem Zufall, sondern nutze alle bewährten Massnahmen! (Aber mit Mass, die Red.)

S.

Reinigung und Wartung von Mähdreschern und Grossmaschinen nach der Saison

Verschiedene Maschinen (wie Mähdrescher, Pressen, Heuerntemaschinen usw.) haben ihre Einsatzzeit für diesen Sommer hinter sich. Oft stehen sie nun schmutzig und teilweise defekt in einem Schuppen und warten darauf, gereinigt und eingewintert zu werden. Aus der Sicht des Arbeitsanfalles im Herbst auf einem Bauernbetrieb ist es begreiflich, dass die Maschinengearbeiten auf den Winter verschoben werden. Anderseits ist es während der kalten Jahreszeit oft kaum mehr möglich, eine Grossmaschine im Freien zu waschen. Es sei deshalb dringend empfohlen, die Reinigung aller nicht mehr gebrauchten Maschinen möglichst noch im Spätherbst auszuführen. Reparaturarbeiten kann man dann später, gemäss einer anlässlich der Reinigung erstellten Mängelliste, vornehmen.

Die nachfolgenden Hinweise gelten grundsätzlich für alle Maschinen. Daneben finden sie aber auch spezielle Anregungen für einzelne Maschinentypen.

1. Vor Beginn ist zu überlegen, ob die Maschine **nass oder trocken** gereinigt werden soll. Besteht die Verschmutzung hauptsächlich aus Staub, wird vorteilhaft auf eine Nassreinigung verzichtet. Man merke sich, dass mit dem Waschen, sei es nun mit Nieder- oder Hochdruck, nicht nur der Schmutz entfernt wird. Gleichzeitig werden nämlich Korrosionsprobleme geschaffen, welche ihrerseit auch wieder gelöst werden müssen. Anderseits ist die Verschmutzung einer Grossmaschine oft von so vielfältiger Art (Ackererde, Staub, Oel, Ernterückstände), dass zur Reinigung auf das Wasser nicht oder nur teil-