

Les opportunités de la technique agricole dans le domaine économique (1^{ère} partie)

L'échange avec les clients suscite la confiance

Les raisons qui expliquent la bonne santé d'une entreprise sont tout aussi variées que celles qui peuvent la mettre en difficulté. Nous aborderons ce thème au cours de l'année dans le cadre d'une série d'articles. Pour commencer, nous avons rendu visite à quelques clients. Car au fond, ils sont à la base de tout.

« Le client est roi », « La satisfaction des clients est notre objectif suprême », « On devrait baiser les pieds des clients qui font des réclamations. Rien de tel pour réaliser à faible coût une analyse de ses points faibles. » – Ces sages considérations reviennent sans cesse à l'évocation de ces mystérieux clients. En y regardant de plus près, on s'aperçoit toutefois que les clients ne sont finalement pas si mystérieux que cela : ce sont des personnes rationnelles qui discutent volontiers de leurs exigences normales avec des prestataires de confiance et apprécient les conseils de professionnels compétents.

Expérience et satisfaction

Courtedoux près de Porrentruy, Rue du Creugenat. L'exploitation laitière de Pascal Marchand est située juste à côté des ateliers de Denis Gatherat.

65 vaches, environ 140 animaux avec le jeune bétail. Sur ses terres de 53 hectares, Pascal Marchand cultive le maïs, le blé et l'orge, le reste étant consacré au fourrage et aux pâtures. Il ignore encore si les choses resteront telles quelles dans l'avenir ; tout dépendra de la politique et du prix du lait. P. Marchand limite son parc de machines au strict minimum et confie le plus de travaux possible à des agro-entrepreneurs. Aussi ne se préoccupe-t-il pas des évolutions techniques et ne lit aucun prospectus ni magazine spécialisé, mais il fait pleinement confiance à son mécanicien en machines agricoles : « Il entretient mes machines, connaît mon entreprise et me conseille. » Denis Gatherat a ouvert ses ateliers agricoles il y a près de 21 ans. Les deux hommes entretiennent une relation commerciale et de voisinage depuis



Denis Gatherat und sein Kunde Pascal Marchand: geschäftliches und nachbarschaftliches Verhältnis.

Denis Gatherat et son client Pascal Marchand : une relation commerciale et de voisinage.



Walter Gabriel (Werkstattleiter), Peter Barmettler (Inhaber) und Kobi Würsch-Müller (Kunde): Der Dialog kommt allen Beteiligten zugute.

Walter Gabriel (chef d'atelier), Peter Barmettler (propriétaire) et Kobi Würsch-Müller (client) : le dialogue profite à tous les intéressés.

Chancen der Landtechnik im ökonomischen Umfeld (1. Teil)

Der Austausch mit Kunden schafft Vertrauen

Es gibt verschiedene Gründe, warum es einem Unternehmen gut geht. Es gibt aber auch Gründe, die es in Schwierigkeiten bringen können. In einer Artikelreihe wollen wir im Laufe dieses Jahres diesem Thema nachgehen. Zum Anfang haben wir einige Kunden besucht. Ohne die würde gar nichts gehen.

«Der Kunde ist König», «Zufriedene Kunden sind unser oberstes Ziel», «Kunden, die mit Reklamationen kommen, sollte man die Füße küssen. Woher sonst bekommt man eine so preiswerte Schwachstellen-Analyse?» – solche und andere Weisheiten hört man immer wieder, wenn es um das geheimnisvolle

Wesen des Kunden geht. Bei genauerer Betrachtung erweisen sich viele Kunden als gar nicht geheimnisvoll, sondern als rationale Menschen mit normalen Ansprüchen, die sie gerne mit vertrauten Anbietern diskutieren und die sich gerne von kompetenten Fachleuten etwas sagen lassen.

Erfahrung und Zufriedenheit

Courtedoux bei Pruntrut, Rue du Creugenat. Pascal Marchand hat seinen Milchwirtschaftsbetrieb gleich neben der Werkstätte von Denis Gatherat. 65 Kühe, zusammen mit dem Jungvieh rund 140 Tiere. Auf den 53 Hektar Land baut er Mais, Weizen und Gerste an, der Rest ist Futter und Weideland. Ob das auch in Zukunft so sein wird, ist offen und vor allem abhängig von der Politik

und dem Milchpreis. Den Maschinenpark hält er auf einem Minimum und lässt möglichst viele Arbeiten von Lohnunternehmern ausführen. Aus diesem Grund kümmert sich Marchand nicht um technische Entwicklungen, liest keine Prospekte oder Fachmagazine. Er setzt voll auf seinen Landmaschinenmechaniker: «Er unterhält meine Maschinen, er kennt meinen Betrieb und er berät mich.» Denis Gatherat eröffnete seine landwirtschaftliche Werkstätte vor knapp 21 Jahren, und schon fast so lange pflegen die beiden ein geschäftliches und auch ein nachbarschaftliches Verhältnis. Für Marchand heisst das, dass er auch weiss, wie sein Lieferant funktioniert. Sie diskutieren miteinander, Gatherat schlägt ihm vor, was er ändern könnte, erzählt

« Si je ne suis pas satisfait, je le lui dis immédiatement. »

Pascal Marchand

presque aussi longtemps. Marchand connaît ainsi le mode de fonctionnement de son fournisseur. Ils discutent, D. Gatherat lui suggère des changements possibles, lui relate ses expériences de nouveaux appareils. Il y a trois ans, il a été question d'un nouveau tracteur. « Il m'a fait une proposition, je l'ai acceptée et je ne le regrette vraiment pas. » D. Gatherat ne peut qu'acquiescer. Sa connaissance de son client et de son exploitation lui permet de lui faire une proposition optimale. Autre exemple : lors de l'acquisition d'une nouvelle rotofaucheuse, il lui a proposé une largeur de 3,5 mètres au lieu de 3. Après quelques hésitations, Marchand s'est laissé convaincre, et il se félicite aujourd'hui d'avoir fait confiance au mécanicien.

La proximité géographique est primordiale, pas uniquement parce qu'elle permet à D. Gatherat de bien connaître le client, son exploitation et même son terrain, mais également parce qu'elle est propice aux échanges entre les deux hommes. « Si je ne suis pas satisfait, je le lui dis immédiatement. » Et parce qu'il est tout de suite sur place si une réparation est nécessaire. La confiance s'en trouve ainsi également renforcée.

Nul besoin de comparer les prix ou d'aller chercher des devis chez les concurrents pourtant nombreux installés dans la région et en France, de l'autre côté de la frontière voisine, souligne P. Marchand. La concurrence s'est même intensifiée au cours des 15 dernières années, période au cours de laquelle les prix des techniciens agricoles du Jura ont été ajustés à la baisse sur les prix français. Les importateurs ont tout particulièrement dû suivre la tendance. Conséquence : les clients suisses qui achètent en France se font rares. D. Gatherat y vend même parfois des pièces de rechange.

Conseil et échange d'informations

Bonaduz, Industriestrasse. Johann Dora vient faire un tour dans l'atelier de Felix Koch, Koch Agritech GmbH. J. Dora est propriétaire d'une exploitation laitière et agricole située un peu à l'extérieur du village. Les développements de la région sont pour lui synonymes d'une pression croissante consécutive à la transformation des surfaces agricoles exploitables en terrains à bâtir. Les changements techniques ne sont pour l'instant pas à l'ordre du jour. Il a déjà transformé l'étable et est passé aux balles d'en-



Pascal Marchand hält seinen Maschinenpark auf dem Minimum.
Pascal Marchand réduit au minimum son parc de machines.



Johann Dora und Felix Koch: gute Erfahrung bei Anschaffungen, Reparatur und Unterhalt.

Johann Dora et Felix Koch : une bonne expérience des achats, des réparations et de l'entretien.



«Wenn ich einmal nicht zufrieden bin, sage ich es ihm gleich.»

Pascal Marchand

ihm von den Erfahrungen, die er mit neuen Geräten gemacht hat. Vor drei Jahren ging es um einen neuen Traktor. «Er hat mir einen Vorschlag gemacht, und ich habe ihn akzeptiert und ich bin immer noch zufrieden damit.» Gatherat kann das nur bestätigen. Weil er den Kunden und dessen Betrieb kennt, kann er ihm einen optimalen Vorschlag machen. Ein anderes Beispiel: Bei der Anschaffung eines neuen Kreiselmähers schlug er ihm eine Breite von 3,5 Metern statt 3 Metern vor. Marchand zögerte zuerst und liess sich dann überzeugen. Heute ist er froh, dass er dem Mechaniker vertraut hat.

Die örtliche Nähe spielt eine wichtige Rolle – nicht nur, weil Gatherat dadurch den Kunden, seinen Betrieb und sogar sein Gelände gut kennt, sondern auch weil sie sich zwischendurch austauschen können – «Wenn ich einmal nicht zufrieden bin, sage ich es ihm gleich.» – und weil er im Fall einer Reparatur sofort zur Stelle ist. Auch dies fördert das Vertrauen. So betont Marchand, dass es nicht einmal nötig ist, Preise zu vergleichen und Konkurrenzofferten holt er auch nicht ein, obwohl es eine ganze Reihe von anderen Anbietern gäbe – nicht nur in der Region, sondern auch ennet der nahen Grenze in Frankreich. Die Konkurrenz hat in den letzten 15 Jahren sogar zugenommen, die Preise der Landtechniker im Jura haben sich in dieser Zeit den französischen nach unten angepasst – insbesondere die Importeure mussten da auch mitziehen. Das hatte zur Folge, dass kaum mehr Schweizer Kunden in Frankreich einkaufen – es kommt sogar vor, dass Gatherat Ersatzteile nach Frankreich verkauft.

Beratung und Informationsaustausch

Bonaduz, Industriestrasse. Johann Dora schaut bei der Werkstatt von Felix Koch, Koch Agritech GmbH, vorbei. Dora betreibt seinen Milch- und Ackerbaubetrieb etwas ausser-

halb des Dorfes. Die Entwicklungen in der Region sieht er vor allem im zunehmenden Druck durch die Umwandlung von landwirtschaftlicher Nutzfläche zu Bauland. Technische Veränderungen stehen in naher Zeit kaum an, nachdem er den Stall umgebaut und auf Siloballen umgestellt hat. Für die Anschaffung der eigenen Ballenpresse stellte er umfangreiche Nachforschungen an. Die Lohnunternehmer rieten ihm davon ab, er aber begann zu rechnen: Aufwand, Wartezeiten, Kosten, Anforderungen – er muss Gras, Heu und auch Stroh pressen können – undsoweiter. Die guten Erfahrungen, die er mit Felix Koch bei der Anschaffung anderer Geräte und bei Unterhalt und Reparaturen gemacht hatte, insbesondere wenn es pressierte, waren für ihn mitentscheidend, das Geschäft mit ihm anzugehen. Ausschlaggebend war dann nicht nur das Preisangebot, das ihm Koch machte, sondern auch die Beratung. Dora hatte noch eine andere Presse bei einem Konkurrenten ins Auge gefasst. Für Detailfragen zog Koch den Lieferanten bei: «Es muss alles zusammenspielen, auch wir brauchen im Hintergrund einen Lieferanten, dem wir vertrauen können.» Offenbar hat alles gestimmt. Johann Dora: «Als ich zu Felix Koch kam, wollte ich eine Ballenpresse von John Deere kaufen, jetzt habe ich eine von New Holland. Er hat mich überzeugt, es stimmte alles und ich bin immer noch zufrieden.»

Eine solche Erfahrung hatte er schon vor ein paar Jahren gemacht, als er die Umstellung vom Anbindestall zur Liegehalle mit Tiefstreu und DeLaval-Melkstand mit Felix Koch realisierte. Vor einem Jahr dann schaffte Dora einen Mischwagen an. Dank diesem kann er Heuballen und Siloballen mischen und die Kühe fressen das Futter besser. Bedingung war also, dass der Mischwagen zwei Ballen aufnehmen kann und zusätzlich eine Tonne Mais. «Felix Koch überzeugte mich, einen Wagen mit Waage zu kaufen –

silage. L'achat de sa propre presse à balles a donné lieu à de nombreuses recherches. Les agro-entrepreneurs le lui déconseillaient, mais il a commencé à faire ses calculs : investissement, temps d'attente, coûts, exigences (la machine devait pouvoir presser l'herbe, le foin et la paille), etc. Ses expériences concluantes avec Felix Koch lors de l'acquisition d'autres appareils et à l'occasion de réparations, notamment dans l'urgence, l'ont incité à faire affaire avec lui. Le devis, mais également les conseils de F. Koch, ont ainsi été décisifs. J. Dora avait également envisagé une autre presse chez un concurrent. Pour les points de détail, F. Koch a consulté le fournisseur : « L'interaction doit être parfaite à tous les niveaux. Nous avons nous aussi besoin d'un fournisseur de confiance. » Visiblement, tout s'est idéalement déroulé. Johann Dora : « Quand je suis arrivé chez Felix Koch, j'étais parti sur une presse à balles John Deere. J'ai finalement opté pour une New Holland. Il m'a convaincu, tout s'est bien déroulé et je suis toujours aussi satisfait de mon achat. »

Il avait vécu une expérience similaire il y a quelques années lors de la réalisation, en collaboration avec Felix Koch, de la transformation de l'étable en une halle de repos pourvue de litinière profonde et d'une salle de traite

DeLaval. L'année dernière, J. Dora a fait l'acquisition d'une mélangeuse. Cette dernière lui permet de mélanger les balles de foin et les balles d'ensilage et améliore ainsi l'absorption du fourrage par les vaches. La mélangeuse devait impérativement être capable d'intégrer deux balles en plus d'une tonne de maïs. « Felix Koch m'a convaincu d'acheter une mélangeuse équipée d'une balance : au départ, cela me semblait superflu mais j'en suis aujourd'hui très content. » F. Koch peut ensuite relater les expériences de ses autres clients. Il s'enquiert toujours de leur satisfaction. « Dans la durée, se contenter de vendre ne paie pas. Il faut conseiller les clients et toujours leur recommander le bon appareil. »

Expérience et réseau

Buochs, Fadenbrücke. Kobi Würsch-Müller s'occupe de l'entretien de sa presse à petites balles d'ensilage dans l'atelier de l'entreprise Peter Barmettler Fahrzeuge und Service GmbH. La chose peut sembler inhabituelle mais il s'agit d'une prestation supplémentaire de l'exploitation. « Je sais que Kobi travaille sérieusement et qu'il ne prend aucun risque. Il est donc le bienvenu dans notre atelier et je réponds volontiers de son activité », déclare Peter Barmettler. Kobi Würsch-Müller décrit son affaire comme

« Il m'a convaincu, tout s'est bien déroulé et je suis toujours aussi satisfait de mon achat. » Johann Dora

« C'est une relation donnant-donnant. »

Kobi Würsch-Müller



Kobi Würsch-Müller maintient le service à sa petite presse à balles d'ensilage dans l'atelier de Peter Barmettler.

Kobi Würsch-Müller s'occupe de l'entretien de sa presse à petites balles d'ensilage dans l'atelier de Peter Barmettler.



Johann Dora und der Futtermischer, das Resultat von Evaluation und Beratung.

Johann Dora et sa mélangeuse de fourrage, fruit de nombreuses évaluations et prestations de conseil.

«Er hat mich überzeugt, es stimmte alles und ich bin immer noch zufrieden.»

Johann Dora

zuerst fand ich das überflüssig, und jetzt bin ich froh darüber.» Da konnte Koch die Erfahrungen, die ihm andere Kunden rückmelden, weitergeben. Er erkundigt sich bei seinen Kunden immer wieder, wie zufrieden sie mit seinen Geräten sind: «Auf die Dauer zahlt es sich nicht aus, nur zu verkaufen. Man muss die Kunden beraten und ihnen in jedem Fall das Richtige empfehlen.»

Erfahrung und Netzwerk

Buochs, Fadenbrücke. Kobi Würsch-Müller macht den Service an seiner Kleinsiloballenpresse in der Werkstatt von Peter Barmettler Fahrzeuge und Service GmbH. Das scheint eher ungewöhnlich, ist aber eine zusätzliche Dienstleistung des Betriebes. «Ich weiss, dass Kobi zuverlässig arbeitet und sich keinem Risiko aussetzt, so dass er in unserer Werkstatt ein gern gesehener Gast ist – daher kann ich das auch verantworten,» meint Peter Barmettler. Kobi Würsch-Müller beschreibt seinen Betrieb als etwas speziell: Er führt einen kleinen Bauernbetrieb mit rund 60 Mutterschafen, daneben arbeitet er als gelernter Zimmermann als «Allrounder». Weil sein Land im hügeligen Gebiet liegt, war er lange darauf angewiesen, einen Bekannten mit einer Kleinsiloballenpresse für die

Futterernte anzustellen. Als dieser an die Kapazitätsgrenzen kam, schaffte er sich selber eine solche Presse an. Unterdessen arbeitet er nicht nur für sich selber, sondern auch als Lohnunternehmer für immer mehr Bauern aus der Gegend, die ebenfalls steiles oder schwer zugängliches Land bewirtschaften.

Vor zwei Jahren schaffte er ein neues Gerät an, einen Rapid Euro 4 Motormäher und eine Rundballen-Mountainpresse. Der Motor des Mähers wies – für das Fabrikat untypisch und ein Einzelfall – nach einem Jahr einen Mangel auf. Dank dem gewohnt fairen und konstruktiven Vorgehen der Firma Barmettler ersetzte der Hersteller den Motor für den Kunden auf Kulanz. Und auf Grund der kompetenten Rückmeldungen des Kunden ist nun der Hersteller stark daran interessiert, für eine Weiterentwicklung mit dem Kunden in Kontakt zu bleiben und die unterschiedlichen Belastungszustände in der Praxis vor Ort weiter zu überprüfen. Für Kobi Würsch-Müller ist diese Situation kein Grund, auf seinen Geschäftspartner sauer zu sein.

Denn seit vielen Jahren – schon sein Vater war hier Kunde – weiss er, dass er hier mit seinen Bedürfnissen ernst genommen wird, dass er bei einem Notfall schnelle Hilfe erhält und dass der Betrieb dank der Erfahrungen, dem Wissen über die Entwicklungen in der Branche und den Kenntnissen über neue Produkte ihn immer optimal bedienen kann. Für Peter Barmettler zeigt das Beispiel, wie wichtig es für ihn ist, nicht nur mit den Kunden, sondern auch mit den Lieferanten ein Vertrauensverhältnis zu pflegen. Seine technischen Rückmeldungen werden beim Hersteller sehr geschätzt.

Vertrauen ist ein wertvolles Gut

Auf die Frage, ob er ein zufriedener Kunde sei, meint Kobi Würsch-Müller: «Bis jetzt schon.» Damit spricht er an, dass Zufriedenheit, und damit auch Vertrauen, nie selbstverständlich ist. Sein Landtechniker muss ihm mit seiner Leistung, sei dies in der Werkstatt oder bei der Beratung, immer wieder beweisen, dass er das Beste für seinen Kunden will. Er sagt aber auch: «Es ist ein Geben und

«Es ist ein Geben und ein Nehmen.»

Kobi Würsch-Müller

un peu spéciale: il gère une petite exploitation agricole qui compte quelque 60 brebis et met parallèlement en œuvre ses compétences de charpentier de formation, de manière très polyvalente. Son terrain étant situé dans une zone vallonnée, il a pendant longtemps dû faire appel, pour la récolte du fourrage, à une connaissance équipée d'une presse à petites balles d'ensilage. Lorsque cette dernière a atteint ses limites de capacité, il s'est acheté un modèle similaire. Devenu depuis agro-entrepreneur, il ne travaille plus uniquement pour lui-même mais pour de plus en plus d'agriculteurs de la région dont les terres sont également en pente ou difficilement accessibles. Il y a deux ans, il a acheté un nouvel appareil, une motofaucheuse Rapid Euro 4 et une presse Mountain à balles rondes. Mais au bout d'un an, chose rare pour la marque et cas isolé, le moteur de la faucheuse présentait un défaut. Grâce à l'approche toujours équitable et constructive de l'entreprise Barmettler, le fabricant a accepté, en guise de geste commercial vis-à-vis du client, de remplacer gratuitement le moteur. Les informations pertinentes fournies par le client ont par ailleurs incité le fabricant, dans le cadre d'un nouveau développement, à rester en contact avec ce dernier afin de contrôler les différents états de charge sur place et en pratique. De l'avis de Kobi Würsch-Müller, pas de quoi en vouloir à son partenaire commercial. Car il sait depuis longtemps (son père déjà était client de l'entreprise) que ses besoins sont pris très au sérieux, qu'il bénéficie d'une assistance rapide en cas d'urgence, et que l'entreprise, forte de solides expériences et de bonnes connaissances des évolutions du secteur et des nouveaux produits, lui garantit toujours un service optimal. Pour Peter Barmettler, cet exemple illustre parfaitement l'importance que revêt pour lui le maintien de la relation de confiance établie avec les clients mais également avec les fournisseurs. Ses commentaires techniques sont très appréciés par le fabricant.

La confiance est un bien précieux

Lorsqu'on lui demande s'il est un



Werkstatteleiter Walter Gabriel und Kunde Kobi Würsch-Müller: optimale Bedienung.

Le chef d'atelier Walter Gabriel et son client Kobi Würsch-Müller: un service optimal.

client satisfait, Kobi Würsch-Müller répond: «Jusqu'ici, oui.» Il entend par là que la satisfaction, et donc la confiance, ne vont jamais de soi. Son technicien agricole doit toujours lui apporter la preuve qu'il cherche en permanence, par son travail à l'atelier ou par ses prestations de conseil, à satisfaire au mieux son client. Et d'ajouter: «C'est une relation donnant-donnant.» En d'autres termes, le client a lui aussi une obligation vis-à-vis du fournisseur, le mécanicien, et doit entretenir la relation par un dialogue ouvert. Würsch-Müller et Barmettler sont tous deux d'avis que cette approche est valable pour toutes les parties. Les connaissances que le mécanicien acquiert par le dialogue avec les clients et les fabricants profitent en définitive à tous les intéressés.

Les exemples montrent qu'une relation de qualité et ouverte entre les techniciens agricoles et les clients s'avère toujours payante. Le conseil porte ses fruits. Mais les clients du secteur agricole sont soumis à une pression croissante et un changement de leurs conditions cadres peut se répercuter rapidement sur leur structure d'entreprise. Les techniciens agricoles doivent être armés pour de telles situations, afin de rester des partenaires compétents, même si leurs conditions évoluent, et de pouvoir mettre en œuvre leurs connaissances de pointe dans les prestations de conseil. ■

Rob Neuhaus

ein Nehmen.» Das heisst: Auch der Kunde hat dem Lieferanten, dem Mechaniker gegenüber eine Verpflichtung, er muss offen mit ihm reden und damit die Beziehung pflegen. Dass sich das für alle Seiten lohnt, darin sind sich Würsch-Müller und Barmettler einig: Das Wissen, das der Mechaniker dank dem Dialog mit Kunden und Herstellern sammeln kann, kommt wiederum allen Beteiligten zugute.

Die Beispiele zeigen, dass sich ein gutes und offenes Verhältnis zwischen Landtechniker und Kunden auszahlt. Beratung wird belohnt. Die Kunden aus der Landwirtschaft stehen aber unter einem erheblichen Druck, und wenn sich ihre Rahmenbedingungen ändern, kann sich das rasch auf ihre Betriebsstruktur auswirken. Für solche Fälle müssen die Landtechniker gerüstet sein, damit sie auch unter geänderten Voraussetzungen kompetente Partner bleiben und ihren Wissensvorsprung für die Beratung einsetzen können. ■

Rob Neuhaus