

Les opportunités de la technique agricole dans le domaine économique (4^e partie) / Le taux de facturation interne :

Le rendement de l'atelier comme facteur de réussite

Des marges qui baissent, des coûts qui augmentent... Les conditions deviennent de plus en plus difficiles. L'USM propose un instrument très concret afin de transformer les coûts de l'atelier en facteurs de réussite et de communiquer clairement les coûts au client, mettant ainsi toutes les chances de son côté pour faire prospérer ses affaires.

Si l'on veut garder à ses côtés les professionnels qui sont au bénéfice d'une bonne formation, il est essentiel de pouvoir leur offrir des salaires adaptés. Et si l'on veut être en mesure de verser de tels salaires, il faut que les charges que supporte l'entreprise soient non seulement connues, mais également transmises au client.

Echec ou succès ?

Lors du point de rencontre de la technique agricole suisse (voir numéro 3-14 de Forum), Paul Andrist, directeur du Centre de formation d'Aarberg, a posé la question de savoir si les coûts supportés par l'atelier, c'est-à-dire les coûts de personnel, le loyer, les frais

Est-ce excessif de facturer une heure de travail cent francs ou plus ?

d'entreposage des pièces de rechange, etc. constituaient des facteurs de réussite de l'entreprise. Nous avons déjà présenté l'outil Internet de l'USM destiné à contrôler les tarifs horaires dans le numéro 6-13 de Forum. Il s'agit, aujourd'hui, de présenter une nouvelle fois les facteurs influant sur le rendement de l'atelier. Pour cela, il ne suffit pas de

Service:

Bewiesen Sie Ihren Kunden, dass Ihre Rechnungen nicht zu hoch sind

Bestellen Sie den Flyer «Sind die Rechnungen der Landtechnikwerkstatt zu hoch?»: www.smu.ch / Fachverband Landtechnik / Technik / Bestellformular - Kostenstruktur einer Fachwerkstatt für Landtechnik

Den eigenen Stundenansatz kennen

So kommen Sie zum Verrechnungstool online: www.smu.ch/cms/stundenansatz

Service:

Prouvez à vos clients que vos factures ne sont pas trop élevées

Commandez le dépliant « Les factures de l'atelier de technique agricole sont-elles trop élevées? » www.usm.com/fr-ch / Association professionnelle technique agricole / Technique / Formulaire de commande: Structure des coûts d'un atelier spécialisé dans la technique agricole

Connaître son propre tarif horaire

Cliquez ici pour accéder à l'outil de calcul en ligne : <http://www.smu.ch/cms/stundenansatz/fr/index.php>





Der Wert der Arbeit ist für Unternehmen ebenso bedeutend wie für die Kunden.

La valeur du travail est de grande importance pour les entrepreneurs et pour les clients.

Chancen der Landtechnik im ökonomischen Umfeld (4. Teil) / Der betriebliche Verrechnungssatz:

Werkstattertrag als Erfolgsfaktor

Sinkende Margen, steigende Kosten – die Rahmenbedingungen werden immer schwieriger. Die SMU stellt ein ganz konkretes Instrument für die Werkstattkosten als Erfolgsfaktor, für klare Kommunikation der Kosten gegenüber den Kunden und damit für eine erfolgreiche Zukunft zur Verfügung.

Wenn man darüber diskutiert, dass die gut ausgebildeten Fachkräfte unserer Branche erhalten bleiben sollen, dann spielen angemessene Löhne eine wichtige Rolle. Um diese bezahlen zu können, muss der Aufwand, den jeder Betrieb hat, erstens bekannt sein und zweitens an die Kunden weitergeben werden.

Erfolg oder Misserfolg?

Ob die Kosten der Werkstatt – Personal, Miete, Ersatzteillager etc. – ein Faktor für Erfolg oder für Misserfolg sind, darüber referierte Paul Andrist, Leiter Bildungszentrum Aarberg,

am Treffpunkt Landtechnik Schweiz (siehe Forum 3-14). Bereits im Forum 6-13 haben wir das Internet-Tool der SMU zum Überprüfen der Stundenansätze vorgestellt. Jetzt geht es noch einmal darum, die Einflussfaktoren auf den Werkstattertrag darzustellen. Dafür muss man nicht nur wissen, welche Kosten im Betrieb anfallen, sondern man muss diese dem Kunden auch verrechnen.

Kostenfaktoren

Sind hundert Franken und mehr für eine Stunde Arbeit zuviel? Um diese Frage zu beantworten, muss jeder

Sind hundert Franken und mehr für eine Stunde Arbeit zuviel?

Betrieb wissen, welche Kosten er überhaupt verursacht. Löhne, Sozialleistungen, Absenzen, Einrichtung, Verwaltung, Miete, Reinigung, Entsorgung etc... Selbstverständlich gibt es Unterschiede zwischen den Betrieben und den Regionen. Der Flyer «Sind die Rechnungen der Landtechnikwerkstatt zu hoch?» listet die Kostenfaktoren auf, mit dem Online-Tool kann jeder seinen individuellen Stundenansatz berechnen. Wichtig dabei

connaître les coûts supportés par l'entreprise, encore faut-il les facturer au client.

Facteurs déterminant les coûts

Est-ce excessif de facturer une heure de travail cent francs ou plus? Afin d'être en mesure de répondre à cette question, chaque entreprise doit savoir quelles dépenses elle engage. Salaires, prestations sociales, absences, aménagement, gestion, loyer, nettoyage, élimination, etc. Il y a évidemment des différences entre les entreprises et les régions. Le dépliant « Les factures de l'atelier de technique agricole sont-elles trop élevées? » dresse une liste des facteurs déterminant les coûts, tandis que l'outil en ligne permet à tout le monde de calculer son tarif horaire individuel. Il est important que, dans chaque entreprise, l'on sache clairement quels coûts sont engagés. Par exemple, un mandat est considéré comme terminé à partir du moment où l'atelier est rangé, le rapport établi, la facture envoyée, l'argent reçu et comptabilisé, etc. Autre exemple, il faut une heure pour remplacer une pièce manquante, mais il faut deux heures pour établir un diagnostic. Il faut également s'entretenir avec le chef d'atelier, passer des coups de fil avec le fournisseur, commander la pièce de rechange, etc.

La valeur du travail

La transparence envers le client concernant les tarifs horaires comporte des avantages et des inconvénients. Mais que révèlent ces tarifs sur la qualité et la valeur du travail? Une entreprise qui possède un équipement moderne et des collaborateurs ayant reçu une bonne formation engendre des coûts

« c'est la valeur du travail que nous devons vendre. »

internes supérieurs à ceux d'une entreprise individuelle nécessitant une infrastructure minimale. Laquelle d'entre elles travaille de façon plus rentable? Autre exemple, un apprenti est capable d'accomplir une certaine tâche routinière plus rapidement qu'un collaborateur de longue date qui doit résoudre le problème pour la première fois. Ce qui compte, c'est le résultat et ce qu'on en tire comme conclusion. Selon Paul Andrist, « c'est la valeur du travail que nous devons vendre ». Les déclarations de Jean-Louis Henchoz à ce sujet, sous la rubrique « Nous vous présentons : les personnalités de l'Association professionnelle technique agricole » (voir page 52) sont également intéressantes.

Ce qui compte, c'est la communication

Le client n'a souvent pas conscience de la complexité du travail, c'est pourquoi il ne suffit pas de s'accorder uniquement sur le taux horaire. S'il n'a que cette information-là, il n'est pas rare que le client préfère un concurrent moins cher. Mais si l'entrepreneur parvient à être transparent envers lui-même, dans un premier temps, en déterminant ses coûts, alors il aura la possibilité d'estimer la valeur du travail et de la communiquer de façon crédible au client. ■

Rob Neuhaus

Préciser ou non son tarif horaire ? Sebastian Bucher a essayé les deux.

Sebastian Bucher est directeur de l'entreprise Bucher Agro-Technik à Hämi-kon (LU). Son entreprise possède des filiales à Merenschwand et à Triengen.

« J'ai passé mon examen de maîtrise en 1994. A l'époque, la mode était à la transparence totale. Certaines entreprises, dont certaines dirigées par mes camarades d'études, ne se contentaient pas d'indiquer les tarifs horaires des différents collaborateurs, mais elles précisaient également leurs noms sur les factures. Personnellement, j'avais repris l'entreprise de mon père et nous étions en phase de remanier les modèles de factures en y indiquant les tarifs horaires. Résultat : un débat sans fin avec les clients. Les uns trouvaient que nous facturions trop de temps, les autres que notre tarif était trop élevé, etc. Au bout de deux ans, nous avons remanié une nouvelle fois nos modèles de facture en optant pour des montants forfaitaires.

Ce qui nous importe, c'est de savoir combien nous coûte un certain travail. La facture doit être fondée et nous devons être en mesure de l'expliquer au client. Comme nous saisissons les heures de travail sous forme électronique, cela ne nous pose pas de problème. Un petit nombre de clients ont souhaité que nous indiquions le nombre d'heures travaillées. Notre système informatique nous permet

de le faire sans que cela nous donne du travail supplémentaire.

Je n'ai aucun problème à justifier nos tarifs horaires et à expliquer la valeur du travail au cours d'un entretien avec le client. Je sais aussi que nos pratiques sont semblables à celles des concurrents de notre région. D'ailleurs, nos clients peuvent eux-mêmes le vérifier, car certains d'entre eux travaillent avec plusieurs entreprises de technique agricole. Notre tarif horaire est certainement un peu plus bas que dans d'autres régions, mais le coût de la vie est lui aussi un peu plus bas, ici, et nos collaborateurs apprécient l'atmosphère de travail.

Je sais d'expérience que nous savons éclaircir les éventuels doutes en discutant avec les clients. Il arrive que nous expliquions nos pratiques, notamment en matière de facturation, dès l'entretien de vente, lorsque nous recevons un nouveau client qui connaît d'autres façons de faire. Le plus important, c'est la relation de confiance que nous parvenons à établir en faisant preuve de transparence lors de nos entretiens et, bien entendu, en fournissant un travail de qualité. »



Stundenansatz ausweisen oder nicht? Sebastian Bucher kennt beides.

Sebastian Bucher ist Geschäftsleiter der Bucher Agro-Technik in Hämikon LU, mit Filialen in Merenschwand und Triengen.

«1994 hatte ich die Meisterprüfung absolviert. Damals hiess der Trend volle Transparenz – einzelne Betriebe, auch Kollegen aus dem Meisterkurs, wiesen nicht nur die unterschiedlichen Stundenansätze der Mitarbeitenden, sondern sogar auch deren Namen auf den Rechnungen aus. Ich übernahm damals den Betrieb von meinem Vater und wir gingen dazu über, auf den Rechnungen die Stundenansätze auszuweisen. Das Resultat: Riesen Diskussionen mit den Kunden. Für die einen verrechneten wir zu viel Zeit, für die anderen einen zu hohen Ansatz etc. Nach zwei Jahren wechselten wir wieder und verrechnen seither Pauschalbeträge für den Aufwand. Wichtig für uns ist, dass wir wissen, wieviel Aufwand wir für eine Arbeit geleistet haben – die Rechnung muss fundiert sein und wir müssen sie dem Kunden gegenüber erläutern können. Da wir die Zeit elektronisch erfassen, ist das kein Problem. Wir haben einige wenige Kunden, die wünschen, dass wir die Stunden ausweisen. Unsere EDV ermöglicht auch das ohne zusätzlichen Aufwand.

Im Gespräch mit den Kunden habe ich kein Problem, unseren Stundenansatz zu rechtfertigen und den Wert der Arbeit aufzuzeigen. Ich weiss auch, dass wir damit ziemlich ähnlich liegen wie unsere regionale Konkurrenz. Auch unsere Kunden haben diesen direkten Vergleich, da einige von ihnen mit mehreren Landtechnikbetrieben arbeiten. Wir liegen mit dem Stundenansatz wohl etwas tiefer als andere Regionen, aber wir haben hier auch etwas tiefere Lebenskosten und die Mitarbeiter schätzen das Arbeitsklima.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass wir im Gespräch mit dem Kunden etwaige Zweifel abbauen. Es kommt vor, dass wir gegenüber einem neuen Kunden, der sich vielleicht ein anderes System gewöhnt ist, bereits beim Verkaufsgespräch und bei Rechnungsstellung unsere Praxis erläutern. Das Wichtigste am Ganzen ist das Vertrauen – und dieses entsteht durch die Transparenz im Gespräch und natürlich durch die Qualität der Arbeit.»

ist, dass sich jeder Betrieb darüber bewusst ist, welche Kosten ihm insgesamt anfallen: Ein Auftrag ist zum Beispiel erst fertig ausgeführt, wenn auch die Werkstatt aufgeräumt ist, der Rapport verfasst, die Rechnung verschickt, das Geld eingetroffen und verbucht ist... Oder: Es braucht eine Stunde, um ein fehlerhaftes Teil auszuwechseln – vorausgegangen aber sind zwei Stunden Diagnose, das Gespräch mit dem Werkstattchef,

das Telefon mit dem Lieferanten und die Bestellung des Ersatzteils...

Der Wert der Arbeit

Es gibt Argumente dafür und dagegen, Stundenansätze den Kunden gegenüber transparent zu machen. Doch – was sagen sie aus über die Qualität und den Wert der Arbeit? Ein modern eingerichteter Betrieb mit gut ausgebildeten Mitarbeitern hat höhere Werkstattkosten als ein Einmannbetrieb, der mit einem Mi-



Paul Andrist referiert am Treffpunkt Landtechnik Schweiz über den Wert der Arbeit.

Paul Andrist intervient lors du point de rencontre de la technique agricole suisse.

«Wir müssen den Wert der Arbeit verkaufen.»

nimum an Infrastruktur unterwegs ist. Welcher Betrieb arbeitet effizienter? Oder: Ein Lernender kann eine bestimmte Arbeit mit einer gewissen Routine schneller ausführen als ein langjähriger Mitarbeiter, der das Problem zum ersten Mal lösen muss. Was zählt, ist das Resultat und die Folgerung daraus, so Paul Andrist: «Wir müssen den Wert der Arbeit verkaufen.» Interessant in diesem Zusammenhang sind auch die Aussagen von Jean-Louis Henchoz in der Rubrik «Vorgestellt: Persönlichkeiten des Fachverbandes Landtechnik (siehe Seite 52).

Auf die Kommunikation kommt es an

Oft ist die Komplexität für den Kunden nicht sichtbar und deshalb kann es problematisch sein, sich nur über den Stundenansatz zu definieren. Steht dem Kunden nur dieses Merkmal zur Verfügung, wird er sich in vielen Fällen für den billigeren Konkurrenten entscheiden. Gelingt es dem Unternehmer aber, erstens sich selber gegenüber transparent zu sein und seine Kosten zu eruieren, dann hat er auch die Möglichkeit, den Wert einer Arbeit zu eruieren und diese dem Kunden glaubwürdig zu kommunizieren. ■

Rob Neuhaus