

Worauf es in Krisensituationen ankommt

«Es hat sich herauskristallisiert, was eine gute Kundenbeziehung ausmacht»

In Zeiten der Pandemie und Bauteilverknappung sind gute und vertrauensvolle Kunden- und Lieferantenbeziehungen der Schlüssel zum Erfolg. Wie das gelingen kann, zeigt das Interview zwischen Thomas Aeschlimann, Mitglied der Geschäftsleitung der Bürki Electric AG in Steffisburg, und Denise Nyfeler, regionale Vertriebsleiterin der PULS Schweiz GmbH.



Denise Nyfeler im Gespräch mit Thomas Aeschlimann.

Denise Nyfeler (DN): Herr Aeschlimann, die Firma Bürki Electric AG ist in den Bereichen Schaltanlagen und Steuerungsbau tätig. Sie darf nächstes Jahr auf ihr 50-jähriges Bestehen zurückblicken. Können Sie uns einen Einblick geben, welche Branchen Ihre Firma bedient.

Thomas Aeschlimann (TA): Wir sind breit aufgestellt und decken ein weites Gebiet ab. Darunter auch Unternehmen aus dem Sektor Automotive, Abwasserreinigungsanlagen, Energiegewinnung, Schiff- und Bahnfahrt sowie Lebensmittelindustrie.

DN: Oft ist die Ausgangslage so, dass aufgrund gewisser Vorgaben und vorhandener Komponenten die Entscheidung auf den jeweiligen Lieferanten oder Hersteller fällt. Wenn Sie jedoch selbst wählen können, was sind für Sie die Kriterien, weshalb ein Produkt verwendet wird.

TA: Das ist richtig. Wenn der Hersteller von Komponenten, die auf DIN-Schiene kommen, auch Netzgeräte verkauft, neigt man dazu, auch diese zu verwenden. Jedoch steht im Vordergrund immer unser Anspruch an die Qualität, die Langlebigkeit, die Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit der Produkte und dafür sprechen PULS-Produkte. Durch die speziellen Umstände der letzten zwei Jahre

sind aber ganz andere Faktoren vermehrt in Vordergrund getreten.

DN: Sie sprechen die Pandemie und die Lieferengpässe an, oder?

TA: Genau, in dieser Zeit hat sich nebst der Lieferfähigkeit auch herauskristallisiert, was eine gute Kundenbeziehung und Kundenbetreuung ausmacht. Wir schätzen den direkten Kontakt zu unserer Kundenbetreuerin. Die kurzen und unkomplizierten Kommunikationswege, auch wenn es um technische Belange geht. Die Bereitschaft auch in einer Ausnahmesituation behilflich zu sein.

DN: Unser Ziel war es, unseren den Kunden bestmöglich weiterzuhelfen. Manchmal war dies nur mit Teilmengen oder Alternativartikeln möglich, schlimmstenfalls mussten wir die Leute auch mal vertrösten.

TA: Das stimmt, aber die Firma PULS Schweiz GmbH hat uns gegenüber immer mit offenen Karten gespielt. Auch wenn mal keine unmittelbare Lösung erreicht werden konnte, wussten wir immer, wie die aktuelle Situation ist. Wir haben immer gespürt, dass man bestrebt ist, Lösungsansätze zu finden.

DN: Wir fühlen uns unseren Kunden verpflichtet und waren uns der schwierigen Situation bewusst. Wenn Sie jetzt zurückblicken und ein Fazit auf die letzten zwei Jahre ziehen, wie würde dieses aussehen?

TA: Ich denke auf Ebene der Kundenbeziehung sicher das gegenseitige Vertrauen und die Ehrlichkeit. Dazu kommen der technische Support und die Unterstützung. Wenn ich spüre, dass nicht einfach ein Produkt verkauft wird, sondern eine Dienstleistung dahintersteckt. Mit PULS haben wir eine in der Schweiz ansässige Unternehmung, die unsere «Gepflogenheiten» kennt.

DN: Die letzten zwei Jahre waren für alle eine Herausforderung, haben aber tolle Synergien freigesetzt und es macht Freude, wenn daraus solche Kundenbeziehungen entstehen. Herr Aeschlimann vielen Dank für dieses offene Gespräch und das Vertrauen in unsere Produkte und Unternehmung. Wir freuen uns auf weitere grossartige gemeinsame Projekte und wünschen Ihnen und Ihrer Unternehmung weiterhin viel Erfolg. <<



PULS hat sich als Hersteller zu 100 Prozent auf Hutschienen-Netzteile spezialisiert.

Infoservice

PULS Schweiz GmbH
Lindenrain 2, 5108 Oberflachs
Tel. 056 450 18 10, Fax 056 450 18 11
info@puls-power.ch, www.puls-power.ch