

La mise en réseau et la communication mènent à la réussite

Cette année, 27 ch-motoristes et 9 prestataires de services étaient présents à la réunion du groupe spécialisé organisée par Bucher AG, Technologie de lubrification Motorex, de Langenthal.

Les motoristes tirent un bilan positif. Les vendeurs spécialisés en appareils à moteur peuvent se targuer d'une année 2011 réussie : le site Internet enregistre une hausse du nombre de visiteurs mensuels et les CI pour les mécaniciens d'appareils à moteur sont un succès.

Une année 2011 réussie

Kurt Gsell, le président du groupe de travail ch-motorist, a précisé que cette année deux membres avaient rejoint le groupe et que les ch-motoristes comptaient un membre de plus. En dehors de cela, le groupe professionnel des vendeurs spécialisés en appareils à moteur peut se targuer d'une année réussie. 39 ch-motoristes étaient présents en 2011 à la Suisse Public. De plus, le CI 5 pour les mécaniciens d'appareils à moteur s'est bien déroulé. Au total, plus de 20 participants ont suivi ces cours. Par

ailleurs, quatre ch-motoristes étaient présents au congrès des motoristes de Cologne afin d'avoir un aperçu de la situation des revendeurs européens.

Les clients toujours au premier plan

La crise monétaire européenne préoccupe aussi les motoristes suisses. Il est important de faire preuve d'autant de transparence que possible afin de conserver la confiance des clients. Le conseil à la clientèle constitue une priorité, comme le souligne Kurt Gsell : « Quiconque aime ce qu'il fait ne va

Vernetzung und

An der diesjährigen Fachgruppentagung der ch-motoristen waren 27 ch-motoristen und neun Dienstleistungspartner anwesend. Gastgeber war die Bucher AG, Motorex-Schmiertechnik aus Langenthal. Die Motoristen können eine positive Bilanz ziehen. Die Motorgeräte-Fachhändler haben Einiges erreicht im Jahr 2011 und die Website kann monatlich grössere Besucherzahlen aufweisen.



Kommunikation führen zum Erfolg

Erfolgreiches Jahr 2011

Kurt Gsell, Präsident der Kerngruppe ch-motorist, teilte mit, dass sich dieses Jahr zwei Mitglieder der Kerngruppe angeschlossen haben und die ch-motoristen um ein Mitglied gewachsen sind. Die Fachgruppe für Motorgerätehändler kann auch sonst auf ein erfolgreiches Jahr zurückblicken. Die 39 ch-motoristen waren 2011 an der Suisse Public vertreten. Ausserdem waren vier ch-motoristen am Motoristenkongress in Köln, um einen Einblick in das europäische Händlerleben zu erhalten.

Kunden stets an erster Stelle

Die europäische Währungskrise beschäftigt auch die hiesigen Motoristen. Es ist wichtig, möglichst transparent zu wirtschaften, um das Vertrauen der Kunden zu erhalten. Und die Kundenberatung steht an oberster Stelle, wie Kurt Gsell betont: «Wer liebt was er tut, geht nie mehr arbeiten», so Gsell. Der gleichen Meinung war auch Martin Basler von der Bucher AG. Er betonte, wie wertvoll der richtige Umgang mit Kunden sei: 96% der unzufriedenen Kunden reklamieren nie. Doch 90% davon werden nicht ins Geschäft zurückkehren. «95% der Kunden hingegen, die professionell beraten werden, kommen wieder», so Basler.

Imagegewinn durch Medienarbeit

Auch die Werbemassnahmen der ch-motoristen waren ein Thema. Die Website ist eine Erfolgsgeschichte, die Zahl der Besucher steigt stetig an. Waren es 2009 noch 4'000, 2011 so sind es bereits 10'000. Ab 2012 werden durch Google AdWords noch mehr Besucher erwartet. Weiter wurde einstimmig beschlossen, dass die Drop Flags neu für alle Mitglieder obligatorisch sind. Die Mitglieder wurden über die mögliche Verlinkung



plus jamais travailler», d'après lui. C'est aussi l'avis de Martin Basler, de la société Bucher AG. Il a spécifié l'intérêt d'un bon contact avec les clients: 96% des clients insatisfaits ne font jamais de réclamation. Pourtant, 90% d'entre eux ne reviendront pas au magasin. «Par contre, 95% des clients qui ont été conseillés avec professionnalisme reviennent», explique Basler.

Amélioration de l'image grâce au travail médiatique

Les mesures publicitaires des ch-motoristes ont aussi été abordées. Le site Internet est une réussite; le nombre de visiteurs augmente constamment. Ils n'étaient que 4'000 en 2009, contre déjà 10'000 en 2011. Grâce à Google AdWords, la fréquentation devrait encore augmenter à partir de 2012. En outre, il a été décidé à l'unanimité que les «drop flags» (oriflammes) seraient désormais obligatoires pour tous les membres. Les membres ont été informés de la possibilité de mettre un lien

vers le site de leur propre entreprise pour qu'ils puissent encore mieux tirer parti des réseaux. Un des objectifs pour l'année 2012 est d'augmenter le nombre de membres par des mesures publicitaires et des contacts personnels renforcés afin de réunir au moins 50 vendeurs spécialisés. En 2012, les ch-motoristes seront à nouveau présents à l'Öga, la plus grande foire spécialisée de la branche verte. Ce sera surtout l'occasion d'informer les motoristes sur le label de qualité ch-motorist. Dernière information du comité directeur: Kurt Gsell, membre du comité directeur de ch-motorist depuis 1998, a annoncé sa démission du poste de président pour la fin de l'année 2012. Son successeur n'a pas encore été élu, les personnes intéressées peuvent se faire connaître.

Les Égyptiens le savaient déjà!

Arnold Zuppiger, responsable du service client de Bucher AG, a présenté un exposé sur la tribologie et la lubrification. En 2000 av. J.-C., les Égyptiens se

préoccupaient déjà des problèmes de frottement. Encore aujourd'hui, il n'est pas simple de produire l'huile adaptée, en particulier pour les moteurs deux-temps. Elle doit répondre à des exigences élevées en matière de pouvoir lubrifiant et de propreté. De plus, l'huile doit convenir aux applications les plus variées. Sa qualité a un impact important sur la longévité d'un moteur. C'est pourquoi il est important d'utiliser un lubrifiant adapté, rappelle Zuppiger: «Les économies de lubrifiant se payent en réparations.» L'amélioration de la technologie et l'utilisation d'essence alkylée permettent de ménager les moteurs et de réduire les émissions. La réunion s'est terminée l'après-midi par une visite guidée de l'entreprise Motorex. Le célèbre fabricant d'huile approvisionne 65 pays différents.

La prochaine réunion du groupe spécialisé aura lieu le 13 novembre 2012. ■

Laura Marti

www.ch-motorist.ch



Kurt Gsell, Präsident der ch-motoristen dankt dem Gastgeber der Fachtagung, der Bucher AG, Motorex-Schmieretechnik.

Publireportage

L'e-facture, partie intégrante de la cyberadministration

Les administrations fiscales du canton de Schaffhouse, en collaboration avec PostFinance, ont introduit avec succès la facture électronique.

«La stratégie suisse de cyberadministration adoptée par le Conseil fédéral prévoit que la communication et le transfert de données entre la population et les autorités, mais aussi entre les administrations même s'effectueront à moyen terme par voie électronique», explique

Hermann Schlatter, le chef de la division Personnes physiques au sein de l'administration fiscale du canton de Schaffhouse. «Notre gouvernement cantonal poursuit volontairement cette stratégie. La facture électronique en fait partie.»

Rapidité et précision accrues

Les avantages sont évidents. «Les contribuables reçoivent rapidement une facture claire sur leur plateforme e-finance et e-banking», explique M. Schlatter. «Le processus de paiement est plus simple et plus rapide: en quelques clics, la facture est réglée.» Avec la facture électronique, la reprise automa-

tique des données de facturation, telles que le numéro de référence, dans l'ordre de paiement minimise la source d'erreur. Les clientes et les clients de PostFinance peuvent bien entendu payer leurs factures électroniques par tranches.

Simple, économique, écologique

«Pour nous, administration fiscale, l'e-facture est également intéressante. Nous répondons à un besoin du public, cela permet un meilleur suivi de la distribution des factures et, à moyen terme, nous économisons des frais d'impression et d'envoi», dit Jürg Schneider, Informatique, Administration fiscale du canton de Schaffhouse, qui complète en ces termes: «Avec notre partenaire PostFinance, nous avons introduit l'e-facture avec succès.» Pour le moment, des clarifications au plan juridique sont en cours. «Nous avons établi électroniquement la facture provisoire au mois de mai et avons bon espoir de pouvoir fournir bientôt aux quelque 700 personnes inscrites la facture d'impôts définitive sous forme de facture électronique.»

Le logiciel d'impôts

Avec NEST Steuern, la société KMS SA, dont le siège principal est à Kriens, propose une solution souple couvrant tous les types d'impôts ainsi que l'ensemble du processus de perception des impôts. Aujourd'hui, onze administrations fiscales cantonales et plus de 200 administrations fiscales communales misent sur ce logiciel. Pour répondre aux besoins des administrations des contributions, la fonction d'établissement de l'e-facture est développée en permanence.

www.kms-ag.ch

La Poste Suisse
PostFinance
Conseil et vente Clientèle commerciale
Téléphone 0848 848 848
www.postfinance.ch/e-facture



Jürg Schneider (à gauche) et Hermann Schlatter de l'administration fiscale du canton de Schaffhouse sont convaincus des avantages de l'e-facture.

PostFinance
Mieux accompagné.



auf der firmeneigenen Website informiert, um noch mehr Netzwerke zu nutzen. Ein Ziel für das Jahr 2012 ist, mit intensiveren persönlichen Kontakten und Werbemassnahmen eine Mitgliederzahl von mindestens 50 Fachhändlern zu erreichen. Auch im

Jahre 2012 werden die ch-motoristen wieder an der Öga, der grössten grünen Fachmesse, vertreten sein. Schwerpunkt des Auftritts an der Öga wird die Information der Motoristen über das Gütesiegel ch-motorist sein. Als letzte Information aus dem Vorstand gab Kurt Gsell, seit 1998 im Vorstand der ch-motoristen, seinen Rücktritt als Präsident auf Ende 2012 bekannt. Ein Nachfolger wurde noch nicht gewählt, Interessierte können sich melden.

Bereits die Ägypter haben's gewusst!

Arnold Zuppiger, Kundendienstleiter der Bucher AG, hielt ein Referat über Tribologie und die damit verbundene Schmiertechnik. Bereits 2000 v. Ch. beschäftigten sich die Ägypter mit dem Problem der Reibung. Gerade für 2-Takt Motoren ist es noch heute nicht einfach, das passende Öl

zu produzieren. Es sollte hinsichtlich Schmierfähigkeit und Sauberkeit hohe Anforderungen erfüllen. Zudem muss das Öl für die unterschiedlichsten Anwendungen geeignet sein. Die Qualität hat starke Auswirkungen auf die Lebensdauer eines Motors. Deshalb ist es wichtig, das passende Schmiermittel zu verwenden, betont Zuppiger: «Wer spart beim Schmieren, zahlt beim Reparieren». Durch verbesserte Motorentechnologie und den Einsatz von Gerätebenzin können die Motoren geschont und die Emission vermindert werden. Als Abschluss gab es am Nachmittag einen Firmenrundgang durch das Unternehmen von Motorex. Der erfolgreiche Ölproduzent liefert bereits in 65 verschiedene Länder. Die nächste Fachgruppentagung findet am 13. November 2012 statt. ■

Laura Marti

www.ch-motorist.ch

Publireportage

Die E-Rechnung als Teil des E-Government

Die Steuerverwaltungen des Kantons Schaffhausen haben die E-Rechnung zusammen mit PostFinance erfolgreich eingeführt.

«Die vom Bundesrat verabschiedete E-Government-Strategie Schweiz verlangt, dass die Kommunikation und der Datenverkehr sowohl zwischen der Bevölkerung und den Behörden als auch zwischen den Ämtern mittelfristig elektronisch abgewickelt werden», erklärt Hermann Schlatter,

Chef der Abteilung Natürliche Personen bei der Steuerverwaltung des Kantons Schaffhausen. «Unsere Kantonsregierung verfolgt diese Strategie mit Nachdruck. Die E-Rechnung ist ein Teil davon.»

Schneller und genauer

Die Vorteile liegen auf der Hand. «Die Steuerpflichtigen erhalten die Rechnung zeitnah und übersichtlich in ihr E-Finance- oder E-Banking-System», sagt Schlatter. «Der Zahlungsprozess ist einfacher und schneller: Mit wenigen Klicks ist die Rechnung bezahlt.» Da die Rechnungsdaten wie

die Referenznummer bei der E-Rechnung automatisch in den Zahlungsauftrag übernommen werden, minimiert sich die Fehlerquelle. Selbstverständlich können Kundinnen und Kunden von PostFinance auch ihre elektronischen Rechnungen in Raten bezahlen.

Einfach, günstig und ökologisch

«Für uns als Steuerverwaltung ist die E-Rechnung ebenfalls interessant: Wir entsprechen dem Bedürfnis der Bevölkerung, die Rechnungszustellung kann besser nachverfolgt werden, und mittelfristig sparen wir Druck- sowie Versandkosten», sagt Jürg Schneider, Informatik, Steuerverwaltung des Kantons Schaffhausen. Und er ergänzt: «Mit PostFinance als Partnerin konnten wir die E-Rechnung erfolgreich einführen.» Zurzeit laufen noch rechtliche Abklärungen: «Wir haben im Mai die provisorische Rechnung elektronisch zugestellt und sind zuversichtlich, dass wir den rund 700 angemeldeten Personen bald auch die definitive Steuerrechnung als E-Rechnung anbieten können.»

Die Steuersoftware
Die KMS AG mit Hauptsitz in Kriens bietet mit «NEST Steuern» eine flexible Lösung, die alle Steuerarten und den gesamten Prozess der Steuererhebung abdeckt. Heute setzen elf kantonale und über 200 kommunale Steuerverwaltungen auf die Software. Entsprechend den Bedürfnissen der Steuerverwaltungen wird die Funktionalität zur Erstellung der E-Rechnung ständig weiterentwickelt. www.kms-ag.ch

Die Schweizerische Post
PostFinance
Beratung und Verkauf
Geschäftskunden
Telefon 0848 848 848
www.postfinance.ch/e-rechnung



Jürg Schneider (l.) und Hermann Schlatter von der Steuerverwaltung des Kantons Schaffhausen sind von den Vorteilen der E-Rechnung überzeugt.