

Gestion économique de l'exploitation

La valeur de la prestation

Nous sommes tous des prestataires de services. Mais aujourd'hui les offres de services sont devenues plus variées et de plus en plus high-tech, donc plus complexes. Derrière chaque prestation de service se cache un investissement dans l'équipement et la formation. Comment expliquer et facturer cette valeur ajoutée à la clientèle ?

L'offre de services de Bucher Agro-Technik AG à Hämikon est impressionnante: appareil de mesure de trace, banc d'essai de freinage, conseiller de service pour les tracteurs et les récolteuses John Deere (diagnostic), appareils de test des gaz d'échappement, banc d'essai de puissance jusqu'à 600 kW/816 ch, système de pesée de véhicules, centre de contrôle des pulvérisateurs agricoles, etc. Sebastian Bucher, le directeur de la société, a commencé il y a des années à doter son atelier de ces équipements: «En tant que concessionnaire John Deere, nous avons été invités très tôt à optimiser les processus et à aménager les postes de travail pour des processus aussi efficaces que possible.» Cela implique également un haut degré de spécialisation: derrière chaque prestation se cache une formation spécifique et une application soignée et responsable.

Une planification exigeante

Pour le chef d'atelier, cette vaste offre donne lieu à de nombreuses heures d'activité qui requièrent un certain sens de l'organisation et beaucoup de flexibilité. Certains collaborateurs suivent déjà des formations spécifiques aux marques pendant leur apprentissage ainsi que des cours chez des constructeurs, des importateurs et au CFA d'Aarberg. Ces absences constituent des périodes non productives qui ne peuvent pas être facturées, mais l'offre complète doit toujours être garantie même à ces moments-là. Au moins deux collaborateurs acquièrent les mêmes compétences afin qu'il y en ait à chaque fois un qui puisse remplacer l'autre. Ils s'aident bien sûr aussi en cas d'urgence.

Une opportunité pour les collaborateurs

Sebastian Bucher souligne toutefois qu'il est important d'engager et de former chaque collaborateur en fonction de ses capacités et de ses préfé-

rences. Bucher Agro-Technik AG a par exemple pu reprendre la distribution régionale et l'entretien des machines communales d'Aebi Schmidt. Sebastian Bucher: «Tous les mécaniciens en machines agricoles ne se bousculent pas au portillon pour travailler sur une balayeuse de routes.» Mais il a aussi constaté que dans de telles situations, des talents cachés peuvent apparaître, par exemple la capacité à mener un entretien avec un client ou prendre des responsabilités.

La conscience du client

Comment convaincre la clientèle de la valeur de ces prestations de services afin qu'elle apprécie et paie le travail? Sebastian Bucher mise entièrement sur la transparence. Chaque prestation est indiquée. En cas de surcroît de travail dû à un imprévu, le client en est informé. Si celui-ci vient chercher la machine après la réparation, il peut consulter le rapport de travail s'il le souhaite. «Mais cela n'arrive que rarement. L'entretien entre le client et le chef d'atelier est bien plus important.»

Une facturation cohérente

Pour Sebastian Bucher, il est plus important de facturer systématiquement le temps consacré que d'augmenter le tarif horaire, qui est actuellement de CHF 98.-. Chaque travail est recalculé sur la base du temps réalisé, des pièces utilisées, etc.: «C'est parfois désagréable, mais c'est la réalité.» Il a constaté que le fait d'informer régulièrement les clients aboutit sur une meilleure tolérance. «S'ils savent par exemple que le logiciel de l'outil de diagnostic coûte CHF 4000.- par an, mises à jour comprises, que nous testons pour eux des pulvérisateurs agricoles avec un appareil de contrôle moderne à laser, qui a un prix d'achat de CHF 15 000.-, ou qu'un véhicule de service avec équipement se monte facilement à CHF 100 000.- et que nous



Wirtschaftliche Betriebsführung

Der Wert der Dienstleistung

Wir sind alle Dienstleister. Mittlerweile sind aber die Dienstleistungsangebote nicht nur vielfältiger geworden, sondern auch immer Hightech-lastiger und entsprechend aufwendiger. Hinter jeder Dienstleistung steckt eine Investition in Geräte und Ausbildung. Wie kann man diesen Mehrwert der Kundschaft erklären und verrechnen?



Sebastian Bucher:
«Als John-Deere-Händler wurden wir schon früh angehalten, die Abläufe zu optimieren und die Arbeitsplätze für möglichst effiziente Abwicklungen einzurichten.»

Sebastian Bucher:
«En tant que concessionnaire John Deere, nous avons été invités très tôt à optimiser les processus et à aménager les postes de travail pour des processus aussi efficaces que possible.»

Das Angebot an Dienstleistungen bei der Bucher Agro-Technik AG in Hämikon ist eindrücklich: Spurmessgerät, Bremsprüfstand, Service Advisor für John Deere Traktoren und Erntemaschinen (Diagnose), Abgastestgeräte, Leistungsprüfstand bis 600 KW/816 PS, Fahrzeugwiegesystem, Feldspritzen Prüfstation etc. Geschäftsleiter Sebastian Bucher hat schon vor Jahren damit begonnen, seine Werkstatt mit diesen Einrichtungen auszustatten: «Als John-Deere-Händler wurden wir schon früh angehalten, die Abläufe zu optimieren und die Arbeitsplätze für möglichst effiziente Abwicklungen einzurichten.» Dazu gehört auch ein hoher Grad an Spezialisierung – hinter jeder Dienstleistung steckt eine spezifische Ausbildung und die sorgfältige und verantwortungsvolle Anwendung.

Anspruchsvolle Planung

Für den Werkstattchef ergibt das breite Angebot manch unruhige Stunden, in denen sein Organisationstalent und seine Flexibilität gefragt sind. Mitarbeiter sind teilweise bereits schon in der Lehrzeit in markenspezifischen Ausbildungen, immer wieder folgen Kurse bei Herstellern, Importeuren und im BZA in Aarberg. Diese Absenzen sind unproduktive Zeit, die nicht verrechnet werden kann, und zusätzlich muss um sie herum stets das volle Angebot gewährleistet sein. Jeweils mindestens zwei Mitarbeiter eignen sich die gleichen Kompetenzen an, so dass jeweils eine Stellvertretung möglich ist. Natürlich hilft man sich auch sonst aus, wenn Not am Mann ist.

Chance für Mitarbeitende

Allerdings sei es wichtig, betont Sebastian Bucher, jeden Mitarbeiter nach seinen Fähigkeiten und Vorlieben einzusetzen und weiterzubilden. Beispielsweise konnte die Bucher Agro-Technik AG den regionalen Vertrieb und Unterhalt der Kommunalmaschinen von Aebi Schmidt übernehmen. Sebastian Bucher: «Nicht jeder Landmaschinenmechaniker reißt sich darum, an einer Strassenwischmaschine zu arbeiten.» Er hat aber auch festgestellt, dass in solchen Situationen verborgene Talente zum Vorschein kommen können, zum Beispiel ein Kundengespräch führen oder Verantwortung übernehmen.

Kundenbewusstsein

Wie gelingt es, die Kundschaft vom Wert dieser Dienstleistungen zu

sommes encore à disposition sept jours par semaine, peu d'entre eux ont quelque chose à redire.» Enfin, la qualité du travail est le plus grand intérêt de la clientèle. « Ils apprécient nos compétences, qui sont garanties par les formations continues certifiées. »

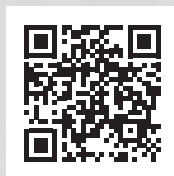
Répartir les travaux

Retour à l'agenda et à la planification du travail. Bucher Agro-Technik AG à Hämikon (15 employés) comprend également Bucher Agrotechnik AG à Merenschwand (12 employés) et compte une participation dans Albisser & Bucher Agro-Technik GmbH à Triengen (10 employés). À proximité immédiate se trouve le garage Bucher d'Erich, le frère de Sebastian, où des électriciens automobiles de formation s'occupent des problèmes électriques ou de la climatisation des véhicules et des machines. Au final, cette constellation permet à l'entreprise de proposer une vaste offre. À Merenschwand, dans la vallée de la Reuss, il s'agit plutôt

d'engins agricoles: Josef Albisser est spécialisé dans les moissonneuses-batteuses, les presses à petites balles, etc. À Triengen et dans la région vallonnée de Hämikon, l'industrie laitière joue un rôle plus important, mais des grandes moissonneuses ainsi que des presses à balles rondes et carrées y sont également vendues et entretenues.

En résumé, les investissements dans les ateliers engendrent certes des charges financières et humaines, mais ils permettent d'améliorer l'efficacité du travail. Cela profite aussi bien à l'entreprise qu'à la clientèle. ■

Rob Neuhaus



<https://bucher-agrotechnik.ch/>

Taux horaire de facturation

Le dépliant « **Structure des coûts en technique agricole** » donne un aperçu des fondements sur lesquels reposent le taux horaire de facturation d'un atelier spécialisé. Il peut être commandé ici :



<https://www.agrotecsuisse.ch/fr/prestations-de-services/gestion-dentreprise/conseil-aux-entreprises/taux-horaire-de-facturation>

Un banc d'essai de freinage comme valeur ajoutée

La valeur d'un service dépend de plusieurs facteurs. Bruno Naef, propriétaire de Landmaschinenstation Eglisau AG, l'explique sur l'exemple du banc d'essai de freinage.

Le prix d'achat, le montage, le système basse tension et d'autres installations coûtent environ CHF 100 000.- au total. Pour qu'un mécanicien puisse effectuer le contrôle de freinage, il doit passer un examen avant de suivre un cours de rappel tous les deux ans. Ces absences s'accompagnent de surcoûts pour l'entreprise. Les clients passent souvent spontanément à l'atelier, peu avant le contrôle de leur véhicule. Pour pouvoir proposer cette prestation de manière durable, au moins deux collaborateurs doivent être qualifiés. Ils sont même quatre chez Landmaschinenstation Eglisau AG. Comment facturer cette prestation? Bruno Naef s'est renseigné auprès d'ateliers pour poids lourds et propose par exemple le contrôle de freinage pour remorques au tarif de à CHF 60.- par essieu. Il facture CHF 117.- de l'heure pour la main-d'œuvre.

Il estime que cet investissement porte ses fruits. Son entreprise peut organiser au moins un contrôle par semaine en moyenne. Cet investissement et cette spécialisation amènent son atelier à tester de nombreux freins alors qu'il n'a pas vendu le véhicule sur lequel ils sont installés. Des confrères concessionnaires se rendent aussi à Eglisau pour faire tester des freins. « Nos contrôles réguliers de freins améliorent notre niveau en tant qu'entreprise spécialisée. En étudiant constamment le sujet, nous accumulons de précieuses expériences. Ces travaux nous permettent d'être très efficaces et de détecter fréquemment un problème dès la configuration du contrôle. » Il en résulte une commande pour un nouveau client dans la plupart des cas.



überzeugen, so dass sie die Arbeit auch wertschätzen und bezahlen? Sebastian Bucher setzt voll auf Transparenz. Jede Leistung wird ausgewiesen. Sollte bei einem Auftrag ein Mehraufwand aufgrund von etwas Unvorhergesehenem entstehen, wird der Kunde informiert. Wenn dieser die Maschine nach erfolgter Reparatur abholt, kann er auf Wunsch Einsicht in den Arbeitsrapport nehmen. «Dies wird aber eher selten genutzt. Viel wichtiger ist das Gespräch zwischen dem Kunden und dem Werkstattchef.»

Konsequente Verrechnung

Für Sebastian Bucher ist es entscheidender, die aufgewendete Zeit konsequent zu verrechnen, als den Stundenansatz von derzeit CHF 98.– zu erhöhen. Jede Arbeit wird aufgrund der gestempelten Zeit, der verwendeten Teile etc. nachkalkuliert: «Das ist manchmal unangenehm, aber es lügt nicht.» Er hat festgestellt, dass die stetige Information der Kunden zu Akzeptanz führt. «Wenn sie zum Beispiel wissen, dass die Software für das Diagnosetool jedes Jahr inklusive Updates CHF 4000.– kostet, wir für sie den Test an Feldspritzen mit einem modernen Prüfgerät mit Laser ausführen, welches einen An-

schaffungspreis von CHF 15000.– hat, oder dass ein Servicewagen mit Einrichtung auf gut und gerne CHF 100000.– kommt – und wir auch noch sieben Tage in der Woche zur Verfügung stehen, dann gibt es wenige, die daran etwas auszusetzen haben.» Und schliesslich ist die Qualität der Arbeit das höchste Interesse der Kundschaft. «Sie schätzen unsere Kompetenzen, welche durch die zertifizierten Weiterbildungen sichergestellt wird.»

Arbeiten verteilen

Zurück zur anspruchsvollen Planung und Arbeitsplanung. Zur Bucher Agro-Technik AG in Hämikon mit 15 Mitarbeitern gehört auch die Bucher Agrotechnik AG in Merenschwand mit 12 Mitarbeitern sowie eine Beteiligung an der Albisser & Bucher Agro-Technik GmbH in Triengen mit 10 Mitarbeitern. In unmittelbarer Nachbarschaft steht die Garage Bucher von Sebastians Bruder Erich, wo sich ausgebildete Fahrzeugelektriker um elektrische Probleme oder Klimaanlagen an Fahrzeugen und Maschinen kümmern. Insgesamt kann das Unternehmen dank dieser Konstellation ein breites Angebot zur Verfügung stellen – in Merenschwand im flachen Reusstal sind es eher die

Verrechnungslohn

Der Flyer «Kostenstruktur in der Landtechnik» vermittelt einen Überblick über die Grundlagen, die zum Verrechnungslohn einer Fachwerkstätte führen. Er kann hier bestellt werden:



<https://www.agrotecsuisse.ch/de/dienstleistungen/unternehmens-fuehrung/betriebsberatung/verrechnungslohn>

Ackerbaugeräte, auf Mähreschern, Kleinballenpressen etc. ist Josef Albisser in Triengen spezialisiert und in der hügeligen Gegend von Hämikon spielt die Milchwirtschaft eine grössere Rolle, es werden aber auch da Grosserntemaschinen, Rund- und Quaderballenpressen verkauft und gewartet.

Zusammenfassend kann man sagen, dass Investitionen in die Werkstätten zwar finanziellen und personellen Aufwand zur Folge haben, dass aber damit eine effizientere Arbeitsabwicklung möglich ist. Beides kommt dem Unternehmen und der Kundschaft zugut. ■

Rob Neuhaus



<https://bucher-agrotechnik.ch/>

Bremsprüfstand als Wertschöpfung

Der Wert einer Dienstleistung setzt sich aus mehreren Faktoren zusammen.

Bruno Naef, Inhaber der Landmaschinenstation Eglisau AG, erklärt es am Beispiel des Bremsprüfstandes.

Mit dem Kaufpreis, dem Einbau, der Niederspannvorrichtung und weiteren Installationen kommen rund CHF 100000.– zusammen. Damit ein Mechaniker die Bremsprüfung durchführen darf, muss er eine Prüfung ablegen und anschliessend alle zwei Jahre einen Wiederholungskurs absolvieren. Diese Abwesenheiten bedeuten weitere Kosten für den Betrieb. Um die Dienstleistung dauernd anbieten zu können – oft kommen die Kunden relativ spontan, kurz vor der Fahrzeugprüfung – müssen mindes-

tens zwei Mitarbeiter befähigt sein, bei der Landmaschinenstation Eglisau AG sind es deren vier. Wie lässt sich das verrechnen? Bruno Naef hat sich bei LKW-Werkstätten orientiert und offeriert zum Beispiel die Bremsprüfung für Anhänger mit CHF 60.– pro Achse. Der Arbeitsaufwand wird mit CHF 117.– pro Stunde verrechnet.

Einen wichtigen Effekt der Investition sieht Bruno Naef in den Folgewirkungen. Sein Betrieb kann im Durchschnitt mindestens eine Prüfung pro

Woche durchführen. Die Investition und die Spezialisierung führen dazu, dass sein Betrieb zahlreiche Bremsen prüft, deren Fahrzeug er nicht verkauft hat. Auch Händlerkollegen kommen nach Eglisau für den Bremsprüfstand. «Dass wir regelmässige Bremsprüfungen durchführen, hebt unser Niveau als Fachbetrieb an. Indem wir uns ständig mit dem Thema befassen, erarbeiten wir wertvolle Erfahrungen. Einerseits sind wir dadurch sehr effizient, und andererseits stellen wir oft schon beim Einrichten für die Prüfung fest, wo allenfalls ein Problem liegt.» In den meisten Fällen führt das zu einem Auftrag für einen neuen Kunden. ■