

En route avec Hako Schweiz AG «clan ahead»

Le siège de l'entreprise (anciennement WEGA nova AG) se trouve depuis bientôt 40 ans à l'Industriestrasse à Sursee. Le changement de nom de l'entreprise a été effectué lors de la prise en charge de la gamme Multicar qui correspond à un autre grand pas dans la longue histoire de l'entreprise. Etant la maison fille du groupe Hako qui est le leader mondial des machines de nettoyage, nous vous offrons des produits de pointe pour le nettoyage professionnel.

«De plus, nous sommes représentant des produits Toro, Yanmar et Multicar en tant que distributeur possédant une gamme complète dans la technique d'entretien de surfaces, d'entretien communal ainsi que dans les soins des surfaces vertes», commente le gérant Monsieur Mannhart. L'entreprise montre un constant agrandissement, et de ce fait la direction, composée de Messieurs René Mannhart, Matthias Anliker et Sascha Graber, peut aujourd'hui compter sur un personnel d'environ 30 personnes.

Des structures adaptées au marché

L'entreprise ayant ses activités en Suisse est représentée dans divers secteurs avec des gammes de produits variés. De ce fait, notre organisation interne est soumise à des hautes exigences. La distribution des produits s'effectue d'une part avec la vente directe et d'autre part également grâce aux partenaires sélectionnés. Il n'y a pas de vente sans le service à la clientèle, ceci est aussi valable pour la Hako Schweiz AG. «De ce fait nous sommes équipés d'un service après-vente indépendant pour les deux canaux de ventes», relève le responsable, Monsieur Anliker. En plus des techniciens de services mobiles ainsi que d'un atelier efficace, nous offrons en supplément des formations, de l'aide technique ainsi que des possibilités de formation continue pour nos partenaires. Car chez Hako, le service s'écrit en grand et s'inscrit dans le vrai sens du terme».

Une apparence intérieure et extérieure soignée, grâce à Hako !

Hako est le fournisseur mondial de machines de nettoyage. La gamme d'articles contient le produit exact, de l'aspirateur jusqu'au Citymaster 2000, utilisé pour le nettoyage de la ville. Ainsi les CFF ont également confiance dans les puissantes machines rouges.

«Avec les produits de Toro, nous offrons également à nos clients toutes les possibilités pour une image soignée de l'environnement, de la tondeuse manuelle en passant par la tondeuse coupant sans angle mort jusqu'à l'offre complète des machines pour des grandes surfaces comme l'entretien des places de golf. Avec les produits de premières classes

américaines nous sommes le numéro 1 sur des places de golf en Suisse», annonce avec plaisir Monsieur Mannhart.

«Avec la nouvelle représentation de Multicar d'une maison fille de Hako Werke GmbH, nous possédons des véhicules à fonctions multiples de la classe élite. Plus de 150 différents appareils de montage dans les trois espaces d'assemblage du véhicule couvrent tous les vœux d'une intervention de service en été ainsi qu'en hiver. Avec les fournisseurs Fiedler, Zaugg et Reinex, nous possédons trois partenaires expérimentés à nos côtés, lesquels offrent des appareils annexes pour les véhicules adaptés aux besoins suisses.

Le tracteur compact Yanmar et le grand programme des fraises à neiges complètent la large gamme des divers produits.

Après la vente est avant la vente !

Chez Hako, le service à la clientèle est d'une très grande importance. Ceci commence avec l'enregistrement central lors de l'acceptation du service et d'où partent les directives auprès de nos monteurs ainsi que dans notre atelier. Le système Mobile Service offre le soutien avec lequel l'exécution de la commande se fait d'une manière complètement électronique. Une haute disponibilité de stock de pièces de rechange fait également partie de ce service rapide.

La documentation des pièces de remplacement se trouve sur notre homepage (www.hako.ch), ceci permettant à nos clients de s'informer à n'importe quel moment de la journée et de passer une commande. Si une pièce n'est dans le moment pas disponible, il est possible, selon les vœux du client de livrer les pièces directement du fournisseur à ce dernier et ceci dans les 24 heures.

«Puisque Hako Schweiz AG, est un partenaire de service de la SMU, il en va de même que la formation continue est d'une grande importance. Nous formons des mécaniciens d'appareils à moteurs, proposons des formations en relation avec les produits pour nos partenaires et clients et nous nous engageons également chaque année pour des formations d'apprentis dans le centre de formation à Aarberg», commente le responsable du service client Matthias Anliker. Pour que la compétence de la branche de nos



Seit bald 40 Jahren befindet sich der Geschäftssitz der vormaligen WEGA nova AG an der Industriestrasse in Sursee. Die Namensänderung war, zusammen mit der Übernahme von Multicar, ein weiterer grosser Schritt in der langen Firmengeschichte. Als Tochtergesellschaft des Hako Konzerns, dem weltweit führenden Anbieter von Reinigungsmaschinen, bieten wir Spitzenprodukte für die professionelle Reinigung an. «Zusätzlich sind wir mit den Produkten von Toro, Yanmar und Multicar, als Komplettanbieter in der Areal- und Kommunaltechnik, wie auch der Grünpflege vertreten», sagt der Geschäftsführer, Herr Mannhart. Das Unternehmen verzeichnet ein konstantes Wachstum, so dass die Geschäftsleitung mit René Mannhart, Matthias Anliker und Sascha Graber, heute auf eine rund 30-köpfige Belegschaft zählen kann.

propres collaborateurs reste d'une excellente qualité, nos collaborateurs suivent régulièrement des formations auprès du fournisseur des machines. Et c'est ainsi que la direction considère ses collaborateurs comme son plus grand capital. Nous vivons la dynamique et la compétence, c'est la maxime présente dans notre esprit et avec laquelle nous nous réjouissons de résoudre les futurs défis», déclare M. Mannhart. Ceci est prévu par Hako Schweiz AG pour une nouvelle technique avec entraînement hybride, le marché en plein expansion avec des véhicules d'interventions à multiples usages, pour des futures prescriptions de filtres à particules fines mais également au niveau des exigences croissantes de nettoyage et du trend pour l'outsourcing de ces derniers. Cependant, les exigences auprès des mécaniciens et des techniciens de service de la vente deviendront plus grandes. En cela, M. Anliker voit encore un immense potentiel, lequel devra être inclus dans les futures formations. Aujourd'hui, un mécanicien ne doit plus uniquement visser, mais également conseiller, vendre et communiquer ! ■

Mit der Hako Schweiz AG «clean ahead» unterwegs

Dem Markt angepasste Strukturen

Das schweizweit tätige Unternehmen ist durch die verschiedenen Produktbereiche in den unterschiedlichsten Branchen vertreten. Dadurch entstehen grosse Anforderungen an die interne Organisation. So läuft der Vertrieb der Produkte einerseits über den Direktverkauf, andererseits jedoch auch über ausgewählte Partner. Kein Verkauf ohne Kundendienst, dies gilt auch in der Hako Schweiz AG. «So sind wir entsprechend den zwei Verkaufskanälen auch mit dem Kundendienst aufgestellt», berichtet der Leiter, Herr Anliker. «Nebst mobilen Servicetechniker und einer leistungsfähigen Werkstatt, bieten wir deshalb auch Schulungen, technische Hilfe und Weiterbildungsmöglichkeiten für unsere Partner an. Denn der Service wird bei Hako im wahrsten Sinne des Wortes gross geschrieben».

Dank Hako Schweiz AG Innen und Aussen ein gepflegtes Erscheinungsbild

Hako gilt als weltweit führender Anbieter von Reinigungsmaschinen. Vom Staubsauger bis zum Citymaster 2000 für die Stadtreinigung, umfasst die Produktpalette für alle Reinigungsaufträge das richtige Produkt. So vertraut auch die SBB an den Grossbahnhöfen auf die leistungsfähigen roten Maschinen.

«Mit den Produkten von Toro bieten wir unseren Kunden auch alle Möglichkeiten für ein gepflegtes Erscheinungsbild der Umgebung an. Vom Handrasenmäher, über Nullradiusmäher bis zum kompletten Angebot an Grossflächenmaschinen für den Golfplatzunterhalt. Mit den amerikanischen Spitzenprodukten sind wir auf den Golfplätzen in der Schweiz die Nummer 1», verkündet Herr Mannhart mit Freude.

«Mit der neuen Vertretung von Multicar, einer Tochtergesellschaft der Hako Werke GmbH, verfügen wir über multifunktionelle Fahrzeuge der Spitzenklasse. Über 150 verschiedene Aufbaugeräte für die drei Anbauräume am Fahrzeug decken sämtliche Wünsche für den Einsatz im Sommer- und Winterdienst ab. Mit den Lieferanten Fiedler, Zaugg und Reinex stehen uns drei bewährte Partner zur Seite, welche auf die Schweizer Bedürfnisse zugeschnittene Anbaugeräte für die Fahrzeuge anbieten.

Die Kompakttraktoren von Yanmar und das grosse Schneefräsenprogramm runden das umfassende Produktprogramm ab.

Nach dem Kauf ist vor dem Kauf!

Der Kundendienst wird bei Hako gross geschrieben. Dies beginnt bei der zentralen Serviceannahme, von wo einerseits die Monteure als auch die Werkstatt disponiert werden. Unterstützung bietet dabei das Mobile Service System, mit welchem die Auftragsabwicklung komplett elektronisch erfolgt. Zum schnellen Service gehört auch eine hohe Lagerverfügbarkeit der Ersatzteile. Die Ersatzteildokumentationen aller Maschinen befinden sich auf der Homepage (www.hako.ch), so dass sich die Kunden unabhängig der Tageszeit informieren und auch bestellen können. Falls etwas nicht an Lager verfügbar ist, können auf Kundenwunsch die Teile innert 24h per Direktlieferung vom Lieferanten zum Kunden versandt werden.

«Dass in der Hako Schweiz AG, als Dienstleistungspartner der SMU die Weiterbildung gross geschrieben wird, versteht sich von selbst. Wir bilden Motorgerätemechaniker aus, bieten produktbezogene Schulungen für unsere Partner und Kunden an

und engagieren uns auch jedes Jahr für Lehrlingskurse am Bildungszentrum in Aarberg», sagt der Kundendienstleiter Matthias Anliker. Damit die Fachkompetenz der eigenen Mitarbeiter hoch bleibt, besuchen unsere Mitarbeiter regelmässig Schulungen beim Hersteller der Maschinen. So bezeichnet die Geschäftsleitung dann auch das Kapital der eigenen Mitarbeiter als ihr Grösstes.

«Mit dem Leitsatz Wir leben Dynamik und Kompetenz vor Augen und grosser Motivation freuen wir uns auf die kommenden Herausforderungen», sagt Herr Mannhart. Diese sieht die Hako Schweiz AG in neuer Technik wie Hybridantrieb, dem wachsenden Markt multifunktional einsetzbarer Fahrzeuge, den kommenden Partikelfiltervorschriften aber auch den wachsenden Ansprüchen an die Reinigung und dem Trend zum Outsourcing deren. Jedoch werden auch die Ansprüche an Mechaniker und Servicetechniker im Verkauf der Kundendienstleistungen grösser. Darin sieht Herr Anliker noch ein gewaltiges Potenzial, welches man in der Ausbildung in Zukunft berücksichtigen muss. Ein Mechaniker muss heute nicht nur schrauben sondern vielmehr auch beraten, verkaufen und kommunizieren! ■

Hako Schweiz

Hako Schweiz AG

Zeughausstrasse 21, CH-6210 Sursee

Telefon: 041 925 26 26

Telefax: 041 925 26 27

mail@hako.ch, www.hako.ch