

## Service client

## L'aspect et son impact

**Quelle impression un bâtiment d'entreprise moderne et visuellement attrayant laisse-t-il à la clientèle ?**

**Nous nous sommes renseignés auprès de Bruno Naef de Landmaschinenstation Eglisau AG.**



En juillet dernier, Landmaschinenstation Eglisau AG a emménagé dans son tout nouveau bâtiment. Le spacieux atelier destiné aux tracteurs, machines agricoles et machines communales, ainsi qu'un atelier séparé pour les équipements motorisés, sont bien visibles depuis la route de contournement fréquentée par quelques 22 000 véhicules quotidiens. D'autres annexes abritent des véhicules d'entreprise, des véhicules et appareils de location ou encore des bennes à déchets. Autour des bâtiments, l'espace est suffisant pour accueillir les voitures des employés, les tracteurs et machines d'exposition, tout en offrant aux clients un accès agréable. Pour Bruno Naef, dirigeant de l'entreprise, cette construction est le résultat d'enquêtes approfondies et de discussions avec l'architecte. Pour certains sujets, tels que l'emplacement du banc d'essai de freinage ou du pèse-essieu, il a également impliqué ses collaborateurs. Deux mécaniciens ont aménagé le poste de soudure. Le chariot élévateur permet de modifier les établis, de sorte que chacune peut aménager son poste de travail selon ses préférences. « Le résultat est là : nous avons réussi à créer de bonnes conditions de travail et les employés en sont ravis. »

### Des réactions surprenantes

Les premières surprises n'ont pas tardé après avoir emménagé dans le nouveau bâtiment : Des inconnus, passants ou voisins, ont commencé à

envoyer des e-mails pour se réjouir de la beauté du bâtiment ! Et ce n'est pas tout : des agriculteurs que Bruno Naef connaît depuis longtemps, mais qui ne faisaient pas partie de sa clientèle, sont entrés par curiosité. Pour lui, « Il est fort possible que sur l'ancien site où l'espace manquait, certains clients potentiels aient pensé que nous avions de toute façon trop à faire. » Il constate que les client-es étudient attentivement quelle est la meilleure entreprise dans chaque domaine : « High-tech pour les tracteurs modernes ou mécanique pour les tondeuses à moteur ; aujourd'hui, on choisit de plus en plus le meilleur professionnel pour un travail spécifique. »

### « Nous croyons en leur avenir »

Autre commentaire des clients, en particulier dans l'agriculture : « Les clients sont très heureux que nous ayons investi dans une infrastructure moderne ; pour eux, c'est un signe clair que nous croyons en eux et en leur avenir. » À

cela s'ajoute la satisfaction des clients quant aux performances futures : « C'est une bonne chose, vous pouvez maintenant travailler plus efficacement et plus vite ... » Pour Bruno Naef, cet investissement dans l'avenir et pour les générations futures comportait également une part de chance : « Je suis très heureux que nous ayons pu acheter le terrain adéquat et que nous ayons pu obtenir le financement nécessaire. Le fait que cela soit bien reçu par les gens nous touche aussi, nous et notre personnel. Nous tenons à poursuivre notre travail dans ce sens. »

■  
Rob Neuhaus





Kundenpflege

## Erscheinungsbild und Wirkung

**Welchen Eindruck hinterlässt ein zeitgemässes und auch optisch ansprechendes Firmengebäude bei der Kundschaft? Wir haben bei Bruno Naef, Landmaschinenstation Eglisau AG, nachgefragt.**

Im vergangenen Juli bezog die Landmaschinenstation Eglisau AG ihr komplett neues Gebäude. Gut sichtbar an der Ausfallstrasse mit täglich rund 22000 Fahrzeugen steht die geräumige Werkstatt für Traktoren, Landmaschinen und Kommunalmaschinen sowie eine separate Werkstatt für Motorengeräte. Weitere Anbauten beherbergen Firmenfahrzeuge, Mietfahrzeuge und -geräte, Entsorgungsmulden und so weiter. Rund um die Gebäude gibt es genügend Platz für die Autos der Mitarbeiter, Ausstellungstraktoren und -maschinen und für die Kunden gibt es eine angenehme Zufahrt. Für Bruno Naef, Firmeninhaber, ist der Bau das Resultat intensiver Abklärungen und Gesprächen mit dem Architekten. Für einige Themen, wie zum Beispiel die Platzierung des Bremsprüfstandes oder der Achslastwaage, bezog er auch die Mitarbeiter ein. Den Schweissplatz richteten zwei Mechaniker ein. Die Werkbänke lassen sich mit dem Gabelstapler umherfahren,

sodass jeder seinen Arbeitsplatz jeweils nach seinen Vorlieben einrichten kann. Das Resultat passt: Wir konnten gute Arbeitsbedingungen schaffen und die Mitarbeiter haben Freude daran.»

### Überraschende Reaktionen

Kurz nach dem Bezug des neuen Gebäudes erfolgten die ersten Überraschungen: Unbekannte – Passanten oder Anwohner – schrieben Mails, worin sie sich über das wunderschöne Gebäude freuten! Ein zweites Phänomen: Landwirte, die Bruno Naef seit Langem kennt, die aber nicht zu seiner Kundschaft gehörten, machten einen neugierigen Besuch. Bruno Naef: «Gut möglich, dass potenzielle Kunden am früheren Standort mit den mittlerweile engen Platzverhältnissen dachten, wir hätten sowieso zu viel zu tun.» Er stellt fest, dass Kunden und Kundinnen sich genau überlegen, welcher Betrieb was am besten kann: «Hightech für moderne Traktoren oder Mechanik

am Motormäher – heute wählt man vermehrt den besten Fachmann für die spezifische Arbeit.»

### «Wir glauben an ihre Zukunft»

Eine weitere Rückmeldung von Kunden, vor allem aus der Landwirtschaft: «Die Kunden finden es sehr gut, dass wir in den modernen Betrieb investiert haben – für sie ist es ein klares Zeichen, dass wir an sie und ihre Zukunft glauben.» Dazu gesellt sich auch die Zufriedenheit der Kunden über die zukünftige Leistung: Schön, jetzt könnt ihr auch effizienter und schneller arbeiten... Für Bruno Naef gehörte zu dieser Investition in die Zukunft, in die nächste Generation auch eine Portion Glück dazu: «Ich bin sehr froh, dass wir das passende Landstück erwerben konnten und die Finanzierung stemmen konnten. Dass das bei den Leuten gut ankommt, wirkt sich auch auf uns und unser Personal aus. Daran wollen wir weiterarbeiten.» ■

Rob Neuhaus





### 3. Höhere Fachprüfung für Landmaschinen-, Baumaschinen- und Motorgeräte-mechaniker/in 2023

In Ausführung des Bundesgesetzes über die Berufsbildung sowie der vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFJ am 17. März 2020 genehmigten Prüfungsordnung wird die 3. Höhere Fachprüfung zum/zur Landmaschinen-, Baumaschinen- oder Motorgerätemechanikermeister/in mit eidgenössischem Diplom voraussichtlich vom 7. August bis 1. September 2023 in Aarberg durchgeführt.

#### Anmeldung

Die vollständige Anmeldung zur höheren Fachprüfung ist mit dem Originalanmeldeformular fristgerecht bis am 28. Februar 2023 an das Prüfungssekretariat einzureichen. Das Anmeldeformular und weitere Informationen sind zum Download auf [www.agrotecsuisse.ch](http://www.agrotecsuisse.ch) → Bildung → Weiterbildung bereit. Die Anmeldung senden Sie an:

AM Suisse  
 Fachverband Agrotec Suisse  
 Prüfungssekretariat  
 Chräjeninsel 2  
 3270 Aarberg

#### Kosten

Prüfungsgebühr	CHF	1'450.–
Material	CHF	220.–
Diplomkosten	CHF	50.–
Total	CHF	1'720.–

Weitere Auskünfte erteilt das Sekretariat der AM Suisse in Aarberg.

E-Mail: [agrotecsuisse@amsuisse.ch](mailto:agrotecsuisse@amsuisse.ch)

Tel. 032 391 99 44

### 3<sup>ème</sup> examen professionnel supérieur pour mécanicien/ne en machines agricoles, machines de chantier et d'appareils à moteur 2023

En application de la loi fédérale sur la formation professionnelle et du règlement d'examen approuvé par le secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) le 17 mars 2020, le 3<sup>ème</sup> examen professionnel supérieur pour le/la maître mécanicien/ne en machines agricoles, en machines de chantier et d'appareils à moteur avec diplôme fédéral devrait avoir lieu du 7 août au 1<sup>er</sup> septembre 2023 à Aarberg.

#### Inscription

L'inscription à l'examen professionnel supérieur dûment remplie (formulaire d'inscription original) doit être remise dans les délais, soit jusqu'au 28 février 2023, au secrétariat d'examen. Vous pouvez télécharger le formulaire d'inscription et d'autres informations sur le site [www.agrotecsuisse.ch](http://www.agrotecsuisse.ch) → Formation → Formation continue. Veuillez envoyer votre inscription à l'adresse suivante :

AM Suisse  
 Association professionnelle Agrotec Suisse  
 Secrétariat d'examen  
 Chräjeninsel 2  
 3270 Aarberg

#### Coûts

Taxe d'examen	CHF	1'450.–
Matériel	CHF	220.–
Diplôme fédéral	CHF	50.–
Total	CHF	1'720.–

Pour de plus amples renseignements, veuillez prendre contact avec le secrétariat d'AM Suisse à Aarberg.

e-mail : [agrotecsuisse@amsuisse.ch](mailto:agrotecsuisse@amsuisse.ch)

tél. 032 391 99 44

### 3° esame di professione superiore per meccanico/a di macchine agricole, meccanico/a di macchine edili e meccanico/a di apparecchi a motore 2023

In esecuzione della Legge federale sulla formazione professionale e del regolamento d'esame approvato il 17 marzo 2020 dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI, si svolgerà ad Aarberg presumibilmente dal 7 agosto al 1° settembre 2023 l'esame di professione superiore per maestro/a meccanico/a di macchine agricole, di macchine edili e di apparecchi a motore con diploma federale.

#### Iscrizione

La domanda completa per l'iscrizione all'esame di professione superiore deve essere presentata alla segreteria d'esame utilizzando il modulo di candidatura originale entro il 28 febbraio 2023. Il modulo di candidatura e ulteriori informazioni sono disponibili per il download su [www.agrotecsuisse.ch](http://www.agrotecsuisse.ch) → Formazione → Perfezionamento. Inviare la domanda d'iscrizione a:

AM Suisse  
 Associazione professionale Agrotec Suisse  
 Segreteria d'esame  
 Chräjeninsel 2  
 3270 Aarberg

#### Costi

Tassa d'esame	CHF	1'450.–
Materiale	CHF	220.–
Diploma federale	CHF	50.–
Totale	CHF	1'720.–

Ulteriori informazioni sono disponibili presso la segreteria di AM Suisse ad Aarberg.

e-mail: [agrotecsuisse@amsuisse.ch](mailto:agrotecsuisse@amsuisse.ch)

tél. 032 391 99 44