

## Travailler pour le client...

*Dans Eurotec nous parlons sans cesse de qualité, d'innovation et de solutions technologiques et microtechniques, mais nous ne parlons que fort peu du service et de sa qualité. Je viens de rencontrer deux industriels qui « en avaient gros sur le cœur » et j'ai eu envie de partager ces informations avec les lecteurs d'Eurotec.*

Dans les deux cas ces entreprises recherchaient à faire produire des pièces de technologie. Après une analyse minutieuse des sous-traitants possibles, ils ont fait des demandes d'offre. Dans les deux cas il s'agissait de beaux contrats et ils avaient laissé bien du temps aux entreprises sélectionnées pour répondre à l'offre (plus d'un mois dans les deux cas).



### Et la qualité du service ?

Malgré le fait que nous ne sommes pas dans une période économique tellement extraordinaire que les entreprises ne savent plus où donner de la tête, de nombreuses entreprises n'ont jamais répondu à la demande, même pas pour signifier un non-intérêt. Parmi celles ayant manifesté un intérêt, nombreuses sont celles qui se sont manifestées entre 15 et 30 jours après le délai demandé. Les demandeurs ne sont bien entendu pas entrés en matière avec les retardataires, ils m'ont confié que si le processus de l'offre n'est déjà pas fiable, comment faire confiance à ces entreprises pour la production des pièces ?

### Un ensemble cohérent

Même si ces entreprises étaient (sont) très compétentes techniquement, une étape dans leur processus global ne fonctionne pas et la conclusion est que l'on punit une entreprise technique pour une faute administrative. Mais les clients ne sont pas concernés par le détail de fonctionnement interne de ces entreprises, ils ont fait une demande et la réponse (ou la non-réponse) a été claire et ils ne pouvaient pas se risquer à travailler avec de telles entreprises ! La qualité de la prestation d'une entreprise est prise dans son ensemble et c'est bien connu depuis très longtemps, la qualité maximale pouvant être atteinte par une chaîne est celle du maillon le plus faible. La recherche de la qualité passe donc par un processus touchant tous les départements de manière cohérente.

### La qualité n'est pas (qu')une procédure

Et dans les deux cas ci-dessus, quasiment toutes les entreprises étaient certifiées ISO, mais comme me disait un industriel : « L'ISO n'est pas tout, ce qui est important est de satisfaire les clients ; et les médiocres n'en ont que faire des clients, ils souhaitent juste suivre la procédure ». La satisfaction du client semble ne plus être à la mode, ce n'est pas

nécessairement tendance et ça repose sur une vraie volonté de bien faire et un authentique désir de « mouiller sa chemise » pour les clients.

Le futur de nos industries en dépend.

### Trop tard pour pleurer

Et pour conclure la petite histoire ci-dessus, les entreprises avaient demandé des offres à des fournisseurs finement ciblés, en Suisse, en Europe et dans les pays d'Europe de l'Est... dans un des cas le travail est parti à l'Est (parce que personne en Suisse n'a voulu entrer en matière dans les délais) et dans l'autre la décision n'est pas encore prise...

Bien sûr ce ne sont que deux exemples statistiquement non représentatifs, mais une fois que les clients ont travaillé avec de nouveaux fournisseurs à satisfaction, il sera trop tard pour pleurer et essayer de les reconquérir (bien sûr c'est toujours possible).

Et pour satisfaire ses clients, rien de tel que la volonté de l'écouter et de bien faire... et ensuite bien entendu il est nécessaire de disposer des compétences recherchées.

### Aller de l'avant

Chez Eurotec nous avons cette volonté d'aider nos clients et nous pensons avoir les compétences pour les mettre en valeur en Suisse, en Europe et dans une moindre mesure sur d'autres pays par le biais de notre diffusion très ciblée. La microtechnique est un monde passionnant et de passionnés. Nous sommes heureux d'en faire partie et d'en promouvoir la flamme.

Chers lecteurs, je vous en souhaite une bonne lecture !

Pierre-Yves Kohler

## Für den Kunden arbeiten...

*Im Eurotec-Magazin ist ständig von Qualität, Innovation, technologischen und mikrotechnischen Lösungen die Rede, aber kaum jemals von Dienstleistungen und deren Qualität. Ich begegnete vor Kurzem zwei Unternehmern, denen „schwer ums Herz“ war, und habe nun das Bedürfnis, diese Informationen mit den Eurotec-Lesern zu teilen.*

In beiden Fällen wollten diese Unternehmer technologische Teile erzeugen lassen. Nach einer genauen Analyse der in Frage kommenden Sublieferanten wurde eine Ausschreibung gemacht. Es handelte sich jeweils um schöne Aufträge, und den ausgewählten Unternehmen wurde für die Angebotserstellung ausreichend Zeit gelassen (jeweils mehr als ein Monat).

### Wie sieht es mit der Dienstleistungsqualität aus?

Trotz der aktuellen Wirtschaftslage, die keinen Anlass zur Euphorie gibt – es ist eigentlich nicht anzunehmen, dass die Unternehmen dermassen überarbeitet sind, dass sie nicht mehr wissen, wo ihnen der Kopf steht – haben viele auf die Anfrage nicht reagiert, sie fanden es nicht einmal der Mühe wert diese potentiellen Kunden darüber zu informieren, dass sie kein Interesse haben. Von den Unternehmen, die ihr Interesse bekundeten, reagierten viele erst 15 bis 30 Tage nach dem Wunschtermin. Die beiden Unternehmer hatten selbstverständlich keine Lust auf eine Zusammenarbeit mit den Nachzüglern und begründeten dies so: Wenn bereits der Angebotsprozess nicht zuverlässig läuft, wie soll man solchen Firmen dann vertrauen können, wenn es um die Herstellung von Teilen geht?

## Ein kohärentes Gesamtbild

Selbst wenn diese Unternehmen technisch sehr kompetent waren (sind), funktioniert zumindest eine Etappe ihres globalen Prozesses nicht richtig – was darauf hinausläuft, dass man ein technisches Unternehmen für einen Verwaltungsfehler bestraft. Aber die internen Abläufe dieser Unternehmen gehen die Kunden nichts an, sie haben eine Anfrage erstellt, und die Antwort (bzw. die fehlende Antwort) verschaffte Klarheit – sie konnten das Risiko einer unzuverlässigen Zusammenarbeit mit solchen Unternehmen nicht eingehen. Die Dienstleistungsqualität eines Unternehmens wird global eingeschätzt und es ist seit langem weitgehend bekannt, dass die Qualität des schwächsten Glieds für die maximale Qualität einer Kette massgeblich ist. Qualitätsbestrebungen erfolgen gemäss einem Prozess, bei dem alle Abteilungen kohärent mit einbezogen werden.

## Qualität ist nicht (nur) eine Prozedur

In beiden oben erwähnten Fällen waren fast alle Unternehmen ISO-zertifiziert, dazu äusserte sich ein Unternehmer mit folgenden Worten: „ISO ist nicht alles, wirklich wichtig ist die Kundenzufriedenheit; mittelmässige Unternehmen haben mit den Kunden nichts zu schaffen, ihnen geht es nur um die genaue Einhaltung der Prozedur.“ Kundenzufriedenheit scheint ausser Mode gekommen zu sein, dieses Thema liegt nicht unbedingt im Trend – erstens erfordert es den Willen, seine Arbeit gut zu machen und zweitens den Wunsch, sich für die Kunden „mächtig ins Zeug zu legen“. Die Zukunft unserer Unternehmen hängt genau davon ab.

## Zu spät, um Tränen zu vergiessen

Unsere kleine Geschichte hatte folgenden Ausgang: Die Unternehmen wollten Angebote von gezielt ausgewählten Lieferfirmen in der Schweiz, in Europa und Osteuropa einholen... in einem Fall erging der Auftrag an eine Firma im Osten (weil in der Schweiz niemand in der Lage war, sich rechtzeitig zu melden), im anderen Fall wurde noch keine Entscheidung getroffen.

Natürlich sind das nur zwei statistisch unerhebliche Beispiele, aber sobald die Kunden mit einer neuen Lieferfirma zufrieden sind, ist es zu spät, um Tränen zu vergiessen und zu versuchen, den Kunden zurückzuerobern (was natürlich niemals ausgeschlossen ist).

Wenn man seine Kunden zufriedenstellen möchte, geht nichts über den Willen, ihnen Gehör zu schenken und seine Sache gut zu machen... in weiterer Folge muss man selbstverständlich die gewünschten Kompetenzen aufbringen.

## Immer vorwärts streben

Bei Eurotec sind wir bestrebt, unseren Kunden zu helfen. Wir sind davon überzeugt, dass wir die Kompetenz besitzen, ihnen in der Schweiz, in Europa und – wenn auch in einem geringeren Ausmass – in anderen Ländern dank einer sehr gezielten Verbreitung Geltung zu verschaffen. Die Welt der Mikrotechnik ist aufregend und von leidenschaftlichen Menschen beseelt – wir freuen uns, dazuzugehören und diese Flamme weiterzutragen.

Liebe Leser, ich wünsche Ihnen viel Spass beim Lesen!

Pierre-Yves Kohler

## To work for customers...

*With Eurotec we always talk about quality, innovation and microtechnology and technological solutions, but we talk very little about service and its quality. I just met with two quite disheartened CEO's and I wanted to share this information with the readers of Eurotec.*

In both cases their companies were seeking to produce technology parts and were looking for subcontractors. After a careful analysis of the possibilities, they requested offers. In both cases it was beautiful contracts and they had left enough time to the selected companies to answer their demands (more than one month in both cases).

## What about service quality?

Despite the fact that we are not in a so extraordinary economic period that companies are unable to cope, many companies never replied to the request, not even to say no. Among those who have expressed an interest, there are several who answered between 15 and 30 days after the requested deadline. The two CEO's decided not to discuss with these, they told me that if the process to do an offer is already not reliable, how to trust these companies for the production of parts?

## A consistent whole

Even if these companies were (are) very competent technically, a step in their overall process does not work and the conclusion is that it punishes a technical company for administrative misconduct. But customers are not interested by the inner workings of these companies, they had made a request and the answer (or non-answer) was clear and they could not take the risk to work with such companies! The quality of the delivery of a company is taken as a whole and it is well known for a long time, the highest quality that can be reached with a chain is that of the weakest link. Therefore search for quality goes through a process involving all departments consistently.

## Quality is not (just) a procedure

And in both cases above, nearly all companies were ISO certified, but one of these CEO's told me: "ISO isn't everything, what is important is to satisfy customers; and mediocrities don't care for customers, they wish to complete the procedure". Customer satisfaction seems to no longer be fashionable, is not trendy and it is based on a real desire to do well and a genuine wish to slog away for customers. The future of our industries depends on it.

## Too late to cry

And to conclude the story here above, the companies had requested offers to finely targeted subcontractors, in Switzerland, in Europe and in the Eastern Europe countries... in one of the cases the job has been done in Eastern Europe (because nobody in Switzerland reacted in due time) and in the other the decision is yet to be made...

Of course these are only two examples that are statistically not representative, but once customers have worked with new suppliers to their satisfaction, it will be too late to cry and try to have them back (of course it is always possible).

And to satisfy its customers, nothing is better than the desire to listen to them and to do well... and then of course it is necessary to have the skills they are looking for.

## To go ahead

At Eurotec's we have this desire to help our customers and we think we have the skills to present them under their best value in Switzerland, Europe and to a lesser extent on other countries through our highly targeted circulation. Microtechnology is an exciting world full of passionate people and we are pleased to be part of it and promote its qualities.

Dear readers, I wish you good reading!

Pierre-Yves Kohler