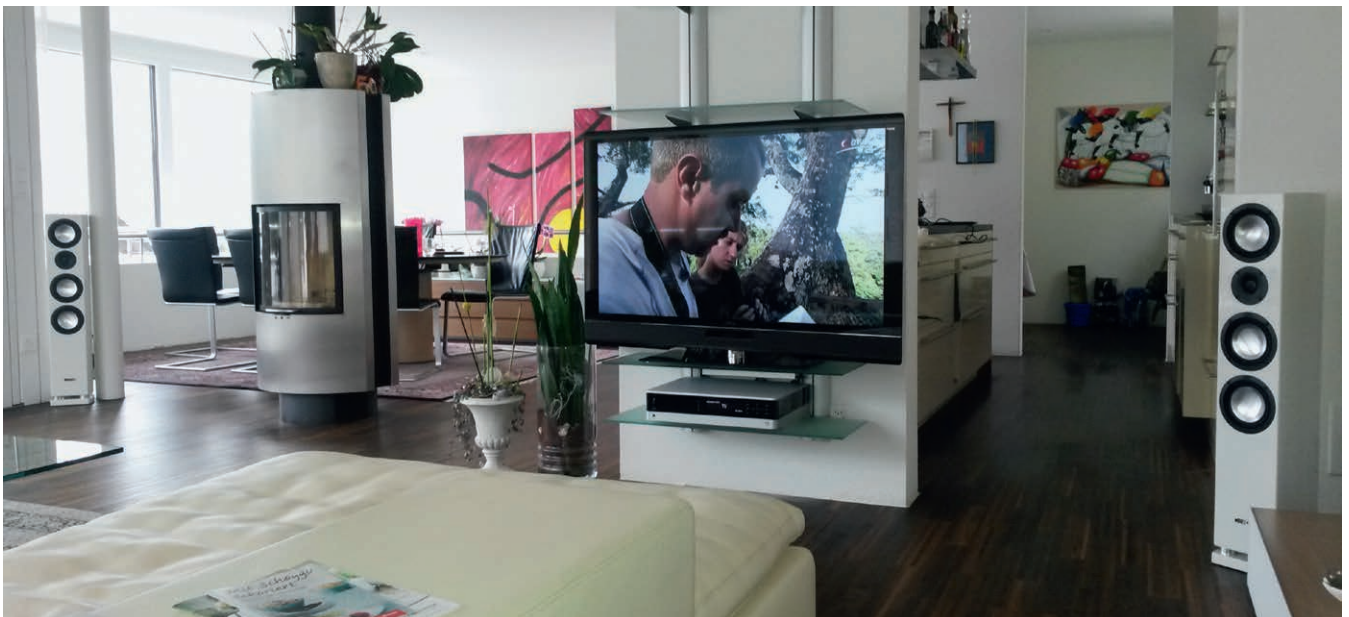


Lutz Electronics: «Zum Dritten»!

Lutz Electronics, ein kleiner Zwei-Personen-Betrieb in Grindel, am beschaulichen Ende des Kantons Solothurn, lenkt immer wieder die Aufmerksamkeit der AV-Fachpresse auf sich. Warum? Weil ein blitzgescheites Unternehmerpaar ein kleines UE-Fachgeschäft, das tief in den roten Zahlen steckte, in ein blühendes Unternehmen verwandelt hat. Eines, das satte Deckungsbeiträge erwirtschaftet ...



Spezialität von Lutz Electronics sind für den Kunden massgeschneiderte AV-Lösungen wie dieses hochwertige Home Cinema mit Komponenten von Metz, T+A und Canton.

Dieter Ziegler

Lutz Electronics wird seit Jahren von René Lutz und seiner Partnerin Carine Kalbermatten geführt. Doch wer ist dieses Unternehmerpaar? Was können sie besser als andere? Mit welcher Strategie schaffen sie den Erfolg? Können Sie als Fachhändler etwas aus der Geschäftspo-

litik dieser tüchtigen Jungunternehmer lernen? Urteilen Sie selbst...

Hat ein UE-Fachgeschäft in Grindel Erfolgchancen?

Ein Besuch in dieser ländlichen Gemeinde mit ihren – was die Aufgeschlossenheit neuer Technik gegenüber betrifft – wohl eher konservativen Bewohnern lässt das Gefühl aufkommen: «Hier kann man si-

cher nicht viel Umsatz generieren.» Ein Ladenlokal mit einladender Fensterfront scheint fehl am Platz. Hierher verschlägt es doch keine Kunden, welche die Schaufensterauslagen betrachten. Passanten die einen Schaufensterbummel machen, gibt es nicht.

Aber die Dorfbewohner sind froh, dass es in Grindel ein UE-Fachgeschäft gibt, in dem jemand wirklich etwas von

Fernsehern versteht. Denn sollte ein TV-Gerät eines Tages kein Bild mehr zeigen, ist es praktisch, einen Fachmann vor Ort zu haben, der es wieder in Ordnung bringt. Und dieser Fachmann in Grindel heisst René Lutz.

René Lutz beherrscht die AV-Technik durch und durch. Er kennt sich aus mit Audio- und Videogeräten aller Art. So repariert er diese Geräte auch selber und ist in dieser Hinsicht im weiten Umfeld ohne Konkurrenz. Man kennt ihn, viele sind per Du mit ihm. Keine Frage: «Wenn etwas an den heimischen Geräten repariert werden muss, wird Fachmann René Lutz gerufen.» Dass man auch das Neugerät bei ihm kauft, ist für die meisten seiner Kunden genauso selbstverständlich. Die Wahl der Marke überlässt man gerne diesem Fachmann, denn er weiss, was nachhaltig gut ist.

Traditionelles Geschäftsmodell ausgedient

René Lutz hatte viele Jahre benötigt, bis er endgültig realisierte, dass er von den Leistungen eines traditionellen Radio-TV-Fachgeschäfts (die sich so schön anhören) allein nicht leben konnte. Es war ein grosses Glück, dass Carine Kalbermatten in sein Leben trat. Sie hatte Betriebswirtschaft studiert und sah deshalb den Laden mit den Augen einer Betriebswirtschafterin. Es ist eine bekannte Tatsache, dass Techniker per se nicht unbedingt auch gute Geschäftsleute sind. Und diese Unzugänglichkeit entdeckte Carine auch bei René. Da sich zwischen den beiden ein wunderbares Vertrauensverhältnis aufbaute, nahm er die Ratschläge seiner Partnerin gerne an. Gemeinsam führten sie von nun an das Geschäft und brachten es durch gezielte Massnahmen zu voller Blüte.

Altlasten wurden abgebaut. Das Ladenlokal öffnete von nun an erst nachmittags ab 16 Uhr, samstags ab 10 Uhr. Telefonisch war das Team aber bereits ab 08.30 Uhr bis 12 Uhr und ab 14 bis 18 Uhr (Ladenschluss) erreichbar. Carine hielt René den Rücken frei, beantwortete neben den Büroarbeiten Telefonanrufe, verwaltete seine Agenda und bediente am Nachmittag die Kunden. René Lutz gewann wertvolle Zeit, um den Dienst-

leistungsbereich gemäss seinem hohen Fachwissen auszubauen. Die beiden Partner inspirierten sich gegenseitig mit guten Ideen und boten ihren Kunden neue Dienste an. Im Vordergrund standen Hausvernetzungen und neue IT-Anwendungsbereiche. Dazu konnte auch Corine wertvolle Ideen aus ihrer Studienzeit liefern. Nach einer arbeitsintensiven Übergangszeit wurde schliesslich ganz klar: Ja ein UE-Fachgeschäft in Grindel hat Erfolgchancen!

Realität und Fairness

Es berührt jeden Besucher, wie der Umgang der beiden Partner zueinander gelebt wird. Die Zuneigung dieser freundlichen Menschen untereinander schafft Vertrauen, das jeder Beratung Gewicht verleiht. Mit der klaren Zielsetzung, die Arbeitskraft so effizient wie möglich, ge-

winnbringend einzusetzen, steuerten die Beiden ihr Unternehmen in die Gewinnzone. So gelang es, den Ertrag ihrer Arbeit so zu steigern, dass die Finanzierung eines eigenen Zuhauses möglich wurde. Darin fanden auch die Werkstatt, das Büro und ein schönes, repräsentatives Ladenlokal eine neue Heimat.

Das Verkaufsprogramm wurde auf wenige Qualitätsmarken beschränkt. Zu ihnen gehören Metz, T+A, Canton, Panasonic und Sonos. Aufmerksame Branchenkenner wissen, dass für die Geschäftsführer dieser Marken die gelebte Fairness wichtiger ist als kurzfristiges Gewinnstreben. So finden sie sich wieder, die Lieferanten und ihr Kunde Lutz Electronics: Beiden ist das menschliche Miteinander und gegenseitiges Vertrauen wichtig, denn diese Dinge zahlen sich langfristig auf den Geschäftserfolg aus.



Regelmässiger Gedankenaustausch ist für die beiden Partner des Unternehmens, Carine Kalbermatten und René Lutz, enorm wichtig.



Im eigenen Wohnbereich kann René Lutz Geräte und Datenübertragung in der Praxis überzeugend vorführen.



Vor vier Jahren bezog Lutz Electronics diesen schmucken Neubau, der zugleich Sitz des Unternehmens ist.



Wo sind die Lautsprecher? Dank Deckeneinbau kann man auch in Küchen oder Räumen eine saubere Background-Audio-Lösung realisieren.

Metz ist ein Fabrikat, das relativ wenige Fachhändler in der Schweiz verkaufen, ganz im Gegensatz zu Deutschland, wo Metz-Produkte im Fachhandel hohes Ansehen genießen und sehr gerne verkauft werden. Bei uns in der Schweiz klingt durch, Metz sei zu teuer. Unverständlich ist, warum nicht Argumente an erster Stelle stehen wie z.B. hohe Qualität, stabile Preise, erfreulich gute Marge, technische Anpassung über Jahre garantiert. Solche Pluspunkte hat Lutz erkannt, und seine Kunden profitieren davon.

In ihrem neuen Haus in Grindel haben René Lutz und Carine Kalbermatten ihre Geschäftsphilosophie umgesetzt. Sie haben nicht nur die aktuellen AV-Geräte aus ihrem Verkaufssortiment im täglichen Betrieb, sondern bedienen sie auch nach modernsten Gesichtspunkten via Smartphone oder Tablet-PC drahtlos von jedem Punkt des Hauses aus. Interessenten wie Bau-

herren, Kunden oder Architekten können so wirkungsvoll von den Vorteilen einer Gebäudeverkabelung überzeugt werden. Auch der perfekte Klang einer hochwertigen HiFi-Anlage oder die verblüffende Wirkung einer Home-Cinema-Installation lassen sich hier im privaten Wohnbereich eindrucksvoll demonstrieren.

Mehrwert am Bau dank universeller Gebäudeverkabelung

René Lutz und Carine Kalbermatten haben längst erkannt, dass die heutige Drahtlos-Technik nicht ohne ein leistungsfähiges drahtgebundenes Netzwerk auskommt. Grund dafür sind die dickwandigen stahlarmierten Betondecken und Wände in den Neubauten, die für die hochfrequenten WLAN-Frequenzen fast undurchdringlich sind. Die sicherste Verbindung vom zentralen Netzwerkspeicher zu den Multimedia-Geräten ist und bleibt

die universelle Gebäudeverkabelung. René Lutz hat sich für das BKS Home-Net-System entschieden, denn es erfüllt alle Anforderungen moderner Datenübertragungs- und Steuertechnik. Eine einzige Steckdose liefert – farblich unterschieden – die Daten für Fernsehen, Musik, Telefon und Internet. Die Signale kommen über ein Verbindungskabel aus dem BKS-Rack, das als Zentrale der Multimediadienste im Technik-Raum installiert ist.

Zur Übertragung von Musik in verschiedene Räume – ebenfalls ein Trend der Zeit – werden bei den Offerten von Lutz die Multiroom-Musiksysteme von Sonos angeboten, oft kombiniert mit unauffälligen Einbaulautsprechern von Canton, die sich durch sehr gute Klangeigenschaften und solide Verarbeitungsqualität auszeichnen.

Zur Sicherstellung der Gerätebedienung über Smartphone und Tablet-PC sowie zur Drahtlos-Anbindung von PC's an das Internet setzt Lutz in Einfamilienhäusern pro Wohnebene WLAN-Breitbandrouter ein. Dieser Aufwand lohnt sich, denn der Kunde kann sicher sein, dass die drahtlose Anbindung einwandfrei im ganzen Haus funktioniert.

Kooperationen erwünscht

Natürlich kann René Lutz mit seiner Partnerin Carine Kalbermatten nicht die ganze Arbeit alleine bewältigen. Insbesondere bei Neubau-Installationen ziehen sie Elektrofirmen hinzu, mit denen sie Hand in Hand zusammenarbeiten. Sie führen Planungsgespräche mit den Architekten, den Elektroplanern/Installateuren und evtl. weiteren Handwerkern – und das möglichst im Beisein der Bauherren, deren Wünsche so optimal berücksichtigt werden. Die Zusammenarbeit mit Fremdfirmen ist unverzichtbar. Misstrauen im Umgang mit dem Bauherrn oder Vorteilvergabe bei Material- und Geräteeieferungen dürfen nicht entstehen. Daher sind klare Abmachungen von Anfang an wichtiger Bestandteil in der Planungsphase. In ländlichen Gebieten herrscht grundsätzlich ein kollegialer Geist unter den Handwerkern. Jeder hat seine eigenen typischen Stärken, die von den Partnern respektiert werden. Die Partnerschaft mit Elektrofirmen und Architekten generiert

für beide Seiten Vorteile. Dazu gehören die professionelle Aufarbeitung von Problemfällen, die Gewinnung neuer Kunden durch Empfehlung über den Partner und die Arbeitsentlastung bei zeitlichen Engpässen.

Ein Alltag mit hoher Lebensqualität

Für René und Carine zielt ihr berufliches und privates Handeln darauf ab, eine möglichst hohe Lebensqualität zu erlangen. Deshalb ist ein gesunder Lebenswandel genauso wichtig wie die Freude, die sie dem Beruf abgewinnen. Wandern zu zweit am frühen Morgen, wenn der Tag erwacht, macht die beiden ebenso glücklich, wie die Planung einer perfekten Gebäudeverkabelung, verbunden mit der Empfehlung hochwertiger Produkte für die HiFi-Anlage und/oder für die Einrichtung eines Heimkinos. Um für den Arbeitsalltag gerüstet zu sein, neue Kraft zu schöpfen, nehmen René und Carine gerne die Kraft der Natur in Anspruch. Natur erleben ist einer ihrer Schwerpunkte bei morgendlichen Wanderungen, und das kräftigende Frühstück danach gibt die nötige Energie, um einen anspruchsvollen Arbeitstag durchzustehen. Der Sonntag wird zu einem guten Teil ebenfalls genutzt, um Kräfte für die folgende Woche zu sammeln. Daneben heisst es, miteinander den neuen Jahreskatalog zu gestalten. Dabei geht es nicht nur um die Optik und die Geräteauswahl, sondern auch um die Texte, mit denen René Lutz seinen Kunden das Firmenimage aufzeigt und die Angebote vorstellt, ganz im Sinne der Lebensphilosophie der beiden Lebens- und Geschäftspartner.

Der Geschäftsalltag aus der Sicht von René Lutz: «Heute ist Samstag. Es wird ein lohnender Arbeitstag, den wir mit einer kurzen einstündigen Wanderung begonnen haben. Nach dem Morgenkaffee werden wir unser Geschäft um 10 Uhr öffnen. Heute Vormittag hat sich auf 10 Uhr und auf 11 Uhr je ein Bauherr angemeldet. Ihnen werde ich unsere Gebäudeverkabelung zeigen und die möglichen Komponenten/Geräte vorführen, die daran betrieben werden können. Natürlich darf dabei auch die Bedienung der Geräte über mein Smartphone nicht feh-

len. Aus den beiden Treffen können Aufträge im Wert von je 10 000 bis 40 000 Franken resultieren. Da die Beträge den Baukosten zugeschlagen werden, verursachen sie keine besonderen Finanzprobleme. Auch am Nachmittag erwarte ich zwei Kunden, mit denen jeweils Details von schon bestehenden Aufträgen zu besprechen sind. Ein Thema ist dabei die Einrichtung eines Home Cinemas im Untergeschoss eines Einfamilienhauses. Doch so nebenher freuen wir uns schon auf morgen. Da wollen wir eine etwas längere Wanderung unternehmen: Passwang – Hohe Winde – Grindel. Das ist in 4 bis 5 Stunden zu schaffen.»

Fazit

Nichts ist so wichtig wie das Lob von Kunden, die mit der Leistungen ihres bevorzugten Fachgeschäfts zufrieden sind.



Hier wird noch repariert: René Lutz verfügt über eine eigene Werkstatt und kennt die AV-Technik aus dem FF.



René Lutz besichtigt mit neuen Kunden eine soeben fertiggestellte Anlage einer universellen Gebäudeverkabelung.

So kann Lutz Electronics auf viele positive Beurteilungen zurückblicken. Nicht nur Stammkunden schätzen die zuverlässige Beratung und offensichtliche Fachkompetenz. Insbesondere das persönliche Engagement und die unübersehbare Freude an der Arbeit zeigen nachhaltige Wirkung. Ebenso natürlich der ausgefeilte Heimliefer- und Installationservice, der ohne Zeitdruck, dafür mit individueller Betreuung erfolgt. Es fallen Worte wie: «Erstklassig, ausgezeichnet, kompetent, kundenorientiert, zuverlässig, rasche Erledigung, freundliche und hilfsbereite Art...» Diese vielen positiven Feedbacks haben René und Carine redlich verdient. Sie sind der Beweis dafür, dass auch heute in einer schnelllebigen und von Kostendruck und Wertverfall geprägten Zeit noch eine erfüllte Fachhandelsexistenz möglich ist. ■