

# Forum

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association Suisse des Electriciens, de l'Association des Entreprises électriques suisses**

Band (Jahr): **91 (2000)**

Heft 19

PDF erstellt am: **08.08.2024**

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

**D**a, wo ich wohne, kennt man sich. Man weiss, dass ich mit elektrischen Installationen und Geräten zu schaffen habe. Deshalb kommt es immer wieder vor, dass ich um Hilfe gebeten werde, auch am Abend oder am Wochenende. Da lässt sich ein FI-Schalter nicht mehr einschalten. Einer ruft an, weil der Videorekorder keinen Mucks macht. Ein anderer kann die Anrufumleitung nicht deaktivieren. Und jemand erkundigt sich nach einem Tisch für den neuen Computer. Selbstverständlich nehme ich mir Zeit. Man kennt sich. Man kümmert sich umeinander.

Diese und zahlreiche andere Erfahrungen aus meinem privaten und beruflichen Umfeld rufen mir eines immer wieder in Erinnerung: Es gibt in unserer Gesellschaft Menschen, denen der Umgang mit Elektrizität bedeutend schwerer fällt als anderen.

Das Elektrische hat bei vielen auch in der modernen Welt den Anschein des Geheimnisvollen und Gefährlichen bewahrt. Zum Glück – das bewahrt viele vor gefährlichen Basteleien an der elektrischen Installation.

Manchmal frage ich mich, ob wir auf Seiten der Anbieter den vielfältigen Bedürfnissen nach Information auf Kundenseite in genügendem Masse Rechnung tragen. Ist es nicht vielmehr so, dass die aktuellen Fachdiskussionen die Frage nach der optimalen Gestaltung von Kundenkontakten vernachlässigen?

Natürlich, wir wollen Strom produzieren oder verkaufen. Wir wollen sichere elektrische Anlagen installieren. Und wir wollen gutes Geld verdienen. Allerdings sollte uns auch klar sein, dass dieses gute Geld von unseren Kunden stammt, die ich als unsere Partner betrachte. Sie alle wollen und sollen von uns auf eine für sie zufrieden stellende Weise bedient werden.

Eine gute Versorgung ist nun aber nicht zu leisten ohne niederschwellig zugängliche und damit kundennahe Einrichtungen, die den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden nach Orientierung und Information entgegen kommen. Wir sollten uns daher vermehrt auch damit beschäftigen, wie etwa lokal verankerte Informations- und Betreuungsnetzwerke auf die Beine zu stellen wären, breit abgestützte regionale Wissens- und Kompetenz-Pools, auf die die Kundinnen und Kunden bei Bedarf zugreifen können. Zu den Aufgaben einer lokalen Kontaktperson würde es gehören, selber Leistungen zu erbringen oder aber nachgefragte Leistungen zu vermitteln. Sie würde sich vor Ort um die Menschen kümmern: ein Vertrauen stärkendes und Image bildendes Aushängeschild unserer Branche.



Markus Wey, Hermetschwil, Zentralpräsident VSEK  
(Verband Schweizerischer Elektrokontrolleure)

## Wer kümmert sich um die Kunden?

**L**à où j'habite, on se connaît. On sait que je m'occupe d'installations et d'appareils électriques. Et c'est pourquoi il arrive souvent qu'on me demande de l'aide, même le soir et le week-end. Par exemple pour un disjoncteur différentiel qu'on ne peut plus enclencher. Quelqu'un me téléphone parce que son magnétoscope ne veut rien savoir. Un autre n'arrive pas à désactiver le déviateur d'appels. Et un autre voudrait une table pour son nouvel ordinateur. Bien entendu, je prends le temps qu'il faut. On se connaît. On s'occupe les uns des autres.

Ces expériences de ma vie privée et professionnelle et bien d'autres encore me rappellent toujours une chose: Il y a dans notre société des gens qui ont avec l'électricité beaucoup plus de problèmes que d'autres. Même dans notre monde moderne, l'électricité est

entourée d'une auréole de mystère et de danger. Fort heureusement d'ailleurs car cela empêche bien des gens de bricoler dangereusement sur l'installation électrique.

Je me demande quelquefois si nous autres fournisseurs tenons suffisamment compte des multiples besoins d'information de nos clients. Ne faut-il pas plutôt dire que les discussions techniques actuelles négligent la question de l'organisation optimale des contacts avec les clients?

Bien entendu, nous voulons produire ou vendre du courant électrique. Nous voulons faire des installations électriques sûres. Et nous voulons gagner de l'argent. Mais nous ne devons pas oublier que cet argent vient de nos clients que je considère comme nos partenaires. Ils veulent et doivent tous être servis par nous d'une manière satisfaisante pour eux.

On ne saurait cependant fournir un bon approvisionnement sans des dispositifs accessibles et proches des clientes et des clients, qui permettent de répondre à leur besoin d'information. Nous devrions donc nous occuper davantage de savoir par exemple comment on pourrait organiser des réseaux locaux d'information et d'encadrement, des «pools» régionaux de savoir et de compétence auxquels les clients pourraient avoir recours en cas de besoin. Une personne de contact sur le plan local aurait pour tâche par exemple de fournir elle-même des prestations ou bien de servir d'intermédiaire. Elle s'occuperait des gens. Ceci sur place, à titre d'enseigne, renforçant ainsi la confiance et l'image de notre branche.