

Fachhändlerportrait Lutz Electronics: «Wir setzen auf Produkte mit Tradition»

Dieter Zieglmeier, Fachjournalist SFJ

Nach 15 Jahren hat René Lutz sein Ziel erreicht. Ein eigenes Haus mit Verkaufslokal, Werkstatt, Lager, komfortabler Wohnung und modernsten Installationen. Seinen Kunden kann er Technik zum Anfassen bieten, denn selbstverständlich ist sein Haus voll vernetzt. Werbebroschüren verschickt er selten, denn die beste Werbung ist er selbst. Er kann seinen Kunden Musik in jedem Raum vorführen, Ferienfotos vom Computer auf den Fernseher im Wohnzimmer zaubern und auf der Terrasse ins Internet gehen. René Lutz strahlt, wenn er seinen Kunden sagt: «Unsere Türen stehen weit offen für Sie, schauen Sie sich bei uns an, welche Möglichkeiten Wireless-Entertainment heute bietet, profitieren Sie davon!» Er lebt seinen Kunden den Komfort moderner Inhouse-Vernetzung vor und zeigt, wie die Geräte bei seinen Kunden funktionieren können, wenn sie sich den Komfort der vernetzten Wohnung oder ihres Hauses leisten. Das Beispiel am eigenen Besitz wirkt überzeugend. Was René Lutz heute höchst profitabel umsetzt, war bei ihm vor Jahren noch ein Verlustgeschäft. Das Beispiel «Lutz Electronics» führt Ihnen, verehrte Leser, vor Augen, dass Aus- und Weiterbildung – im richtigen Themenblock genutzt – Berge versetzen kann.

Die Selbstständigkeit hat Priorität

René Lutz, Jahrgang 1973, geboren in Grindel/Kanton Solothurn, begann seine Lehre als AudioVideo-Elektroniker 1989 bei Lehrmeister Rolf Haefeli in Breitenbach, der dort ein in hohem Ansehen stehendes Radio-TV-Fachgeschäft unterhielt. Die Berufsschule absolvierte René Lutz in Brugg/AG. Doch schon im Alter von 12 Jahren kam er mit Sende/Empfangsanlagen – damals noch als CB-Funker – in Berührung. Mit 16 Jahren erwarb er dann als jüngster Teilnehmer der damaligen Amateurfunkprüfung der PTT die Funklizenz für den Amateurfunk. Dieses anspruchsvolle Hobby pflegt er neben seiner beruflichen Tätigkeit noch heute begeistert.

Im Berufsleben strebte er seit jeher Selbstständigkeit an. Zwar blieb er nach der Lehre noch 8 Monate bei Rolf Haefeli, jedoch sah er seine Zukunft als selbstständig erwerbender AV-Elektroniker und richtete sich im Keller seines Elternhauses eine kleine Werkstatt und einen kleinen Vorführraum mit einer bescheidenen Fläche von ca. 20 m² für die Präsentation von Neugeräten ein. Unter den «Hausmarken»



René Lutz mit seiner tüchtigen Partnerin Carine Kalbermatten.



Der Werkstattkombi, startklar für den Antennenbau.

waren damals TV-Geräte von NORDMENDE, TELEFUNKEN und RFT, im HI-FI-Bereich Komponenten von QUAD, NAKAMICHI, KENWOOD und Celestion vertreten.

In der Werkstatt wurden Radio- und Fernsehreparaturen ausgeführt. Seine Parole lautete: «Jedes Gerät wird repariert!». Sollte eine Reparatur jedoch trotz aller guten Vorsätze einmal nicht gelingen, dann machte er einen Neukauf-Vorschlag. Daneben installierte er SAT-Anlagen, vorzugsweise mit dem Fabrikat «Technisat». In der Zeit von 1994 bis 1998 füllte er hier eine Lücke aus, die nur von wenigen Installateuren beachtet wurde. Insbesondere mit der Inbetriebnahme von ASTRA boomte sein SAT-Geschäft. Dank seinem guten Ruf als Antennenspezialist wurde ihm von der Fernsehgenossenschaft Grindel die Betreuung deren Dorfantennenanlage übertragen, die ihr Signal aus Laufen bezog. Aufgrund von technischen Problemen mit der langen Kabelzuleitung aus dem Nachbardorf und mit den unzähligen installierten,



Darauf sind sie stolz: auf ihr eigenes Haus mit Geschäft, Werkstatt und Wohnung.

ferngespeisten Verstärkern, empfahl René Lutz der Fernsehgenossenschaft, eine eigene Kopfstation zu betreiben. Deren Planung und Realisierung war der erste grössere Installationsauftrag für Lutz. Die Anlage wurde zunächst analog betrieben und später auf Digital-Empfang umgerüstet.

Bereits 1998 erkennt Lutz die Vorteile einer Einkaufsgenossenschaft und beschliesst, der Einkaufsgruppe «Select» beizutreten, die später in die Einkaufsgenossenschaft ElektronikPartner überging.

1999 mietete er einen Geschäftsraum mit ca. 90 m² Grösse, den er in Eigenleistung zu einem Verkaufsraum umgestaltete. Die handwerklichen Fähigkeiten dazu erlernte er bei seinem Vater, der ihn in seiner Freizeit auch bei grösseren Installationen tatkräftig unterstützte.

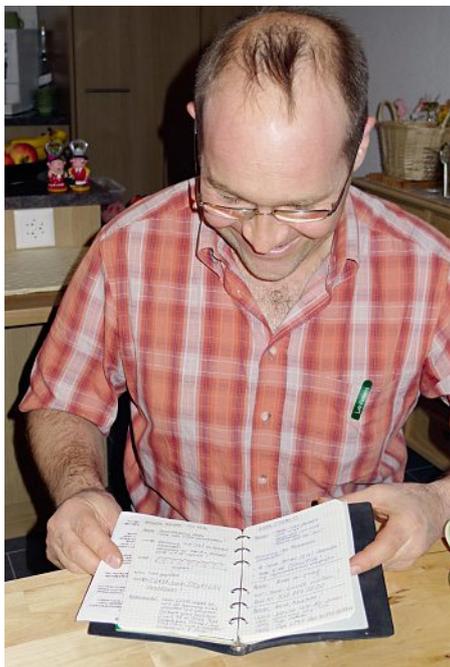
Sein Geschäft expandierte, und mit Hilfe seines Vaters konnte er auch einen grösseren Installationsauftrag im Kinderspital Basel bewältigen. Als sein Vater ihn infolge schwerer Krankheit bei grösseren Installationen nicht mehr unterstützen konnte, war die Anstellung einer zusätzlichen Arbeitskraft unumgänglich, damit die fortan wachsende Anzahl der Aufträge bewältigt werden konnte. René Lutz achtete sorgfältig darauf, keine Schulden zu machen. Die Einkünfte werden für Lohnzahlungen und Warenbeschaffung wieder ausgegeben. Die Jahresrechnungen gehen in diesen Jahren gegen Null auf, und trotz grösster Anstrengungen, 100% Einsatz oft bis tief in die Nacht hinein, blieb kein



Mit Sonos Musik in jedem Raum.



Saubere, überschaubare Präsentation ohne Kompromisse, ohne Ballast.



René Lutz hat über Jahre Erfahrungen gesammelt und die Reparaturen in einem Notizbuch, seinem «schlauä Büechli», festgehalten.

Rappen übrig, um Geld für Investitionen anzusparen resp. für das Alter auf die Seite zu legen. Diese Situation änderte sich während vieler Jahre nicht.

Betriebswirtschaft heisst das Zauberwort für den Erfolg

Zwei glückliche Fügungen treffen aufeinander. 2005 lernt René Lutz seine heutige Lebenspartnerin Carine Kalbermatten auf einer Wanderung kennen. So wie er hatte Carine ebenfalls Freude an der Natur und am

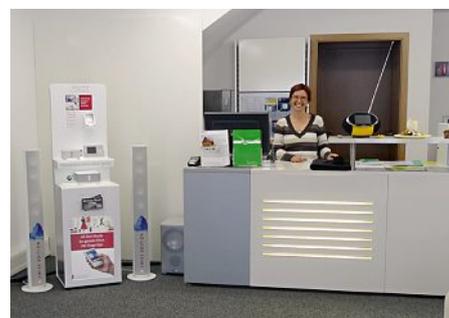


In der Werkstatt: Arbeitsplatz sind Rollwagen.

Wandern. Doch schnell erkannte René Lutz darüber hinaus Talente und Fähigkeiten an seiner Partnerin, die weit über das gemeinsame Hobby hinausgingen. Da seine Freundin erfolgreich das Studium als Betriebswirtschaftlerin abgeschlossen hatte, entdeckte sie sehr bald die Schwachstellen, mit denen die Betriebsführung von René Lutz behaftet war. Einerseits empfahl sie ihm, die bei ElectronicPartner angebotenen betriebswirtschaftlichen Kurse und Workshops zu besuchen, und andererseits übernahm sie die administrativen Arbeiten der Firma und entlastete so René Lutz, der sich nun verstärkt seinen Aufgaben als AV-Elektroniker und seinen Pflichten als Geschäftsinhaber widmen konnte. Der zusätzliche Mitarbeiter wurde überflüssig, zumal seine Leistungen nicht den Erwartungen entsprachen. Arbeitszeiten wurden oft nicht voll verrechnet, die Verrechnung von Reparaturen lasch und ungenau gehandhabt. Lachender Dritter war der Kunde. Mit Hilfe von Carine Kalbermatten kehrte Disziplin ein. Das kleine Unternehmen wurde jetzt streng nach betriebswirtschaftli-

chen Regeln umorganisiert und geführt. Die wichtigste Änderung war die Ausrichtung auf einen Kleinbetrieb mit bescheidenem Umsatz und abseits einer guten Passantenlage. Anstelle vieler TV-Marken wurde auf nur noch eine Marke umgestellt, die aber in der Qualität überzeugen musste. Weitere Marken wurden ab sofort nur noch auf Bestellung beschafft und geliefert.

Die Festlegung der Ladenöffnungszeiten auf die kleinste, für Kunden noch zumutbare Präsenzzeit von wenigen Stunden war ein weiterer wichtiger Schritt zur besseren Arbeitsverteilung und Rationalisierung. Ab sofort wurde darauf geachtet, dass René Lutz selber immer während den offiziellen Ladenöffnungszeiten anwesend war, um die anspruchsvolle Kundenschaft persönlich zu bedienen. In der Praxis sieht das so aus: Montag geschlossen, Dienstag bis Freitag 16.00 Uhr bis 18.30 Uhr, Samstag 10.00 Uhr bis 16.00 Uhr. Das Telefon wird



Neben der Leitung der Administration und der Mitarbeit bei Installationen und im Aussendienst gehört auch die Mithilfe im Verkaufsladen zu Carine Kalbermattens Aufgaben.

wie folgt bedient: Dienstag bis Freitag 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 13.30 bis 18.30 Uhr, Samstag 10.00 Uhr bis 16.00 Uhr. So kann die Zeit zwischen 8.00 Uhr und 16.00 Uhr für Installationen, Neulieferungen und andere Aufträge im Aussendienst genutzt werden. Tagsüber wird das Fix-Telefon auf ein Handy umgeleitet, und da René Lutz und Carine Kalbermatten immer zusammen unterwegs sind, kann Carine jederzeit alle Anrufe entgegennehmen, und auf allfällige Reparaturaufträge kann prompt reagiert werden. Die Zeiten werden in der Werbung und im Jahreskatalog bekannt gemacht.



Der Bürobereich am Rande der Werkstatt.





Hochmoderne Antennenanlage für alle Empfangsvarianten.

Die Administration erhält eine professionelle Struktur. Sehr hilfreich dabei war und ist das Computerprogramm «MEHRdatasystems» (mds) von HP. Plüss, das ganz auf eine professionelle Geschäftsführung von AV-Fachbetrieben zugeschnitten ist. Dazu gehören unter anderem Kundenmanagement, Lieferantenmanagement, Warenwirtschaft, Werkstättenverwaltung, Kalkulation, Verkauf, Kassensystem, Mahnwesen und andere Positionen, mit denen die Bedürfnisse des mittelständischen Unternehmens abgedeckt werden. Daneben werden die betriebswirtschaftlichen Regeln, die Carine aus dem Effeff kennt und die auch René Lutz in groben Zügen in den EP-Kursen erlernt hat, konsequent umgesetzt.

Von nun an geht es bergauf

Die konsequente Einhaltung der betriebswirtschaftlichen Gesetze, der Einsatz des PC-Programms «MEHRdatasystems» und die Übertragung aller administrativen Aufgaben auf seine Partnerin verschafften René Lutz Freiraum, sich um die technischen Belange zu kümmern und neue Aufträge für sein

Unternehmen einzuholen. «Plötzlich hat es Klick gemacht», so umschreibt René Lutz die Kehrtwendung in seiner Geschäftspolitik. Während er früher bis zum Umfallen gearbeitet hat – ständig am Anschlag war – und dabei die eigentliche Geschäftsführung bis zur Rendite Null vernachlässigte, steht jetzt die Geschäftsführung dank der EP-Kurse und dem Wirken seiner Partnerin im Vordergrund. Das eingesetzte Kapital vermehrt sich und schafft Möglichkeiten für neue Investitionen. Mit der Einführung der neuen Markenpolitik und dem Verkauf von hochwertigen Gesamtlösungen – von der Beratung im Laden über eine detaillierte Bedarfsanalyse beim Kunden zu Hause und schlussendlich bis zur Lieferung und Installation der Lösungen beim Kunden zu Hause – und der konsequenten Verrechnung aller Dienstleistungen kommt nun sein Geschäft so richtig in Schwung.

Ab 2007 steigt der Umsatz massiv Jahr für Jahr. Der Gedanke an ein eigenes Heim mit integriertem Geschäft keimt, und schliesslich ist die Zeit reif, den Traum zu verwirklichen.

Geschäftspolitik mit Blick in die Zukunft

Am 22. August 2009 konnten René Lutz und Carine Kalbermatten ihr neues Geschäft eröffnen. Es nimmt ebenerdig die ganze Grundfläche des Hauses ein und besteht aus einem grosszügigen Verkaufsraum sowie Werkstatt und Lager. Darüber befinden sich in der ersten und zweiten Etage die Wohnräume. Das ganze Gebäude inklusive Verkaufsraum und Werkstatt ist mit einer Hausvernetzung ausgestattet, deren Zentrale sich im Keller befindet. Dank dieser Ausstattung können die vielseitigen Anwendungen interessierten Kreisen wie Architekten, Bauherren und anderen Kunden praxisnah vorgeführt werden.

Über die Multimedia-Verteil-Steckdosen der solothurnischen Firma BKS lassen sich SAT- und Kabel-TV, DVB-T, Internet, Telefon/Fax und Musik über das Sonos-System betreiben. Mit der Festlegung der Ziele nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten war die Hausvernetzung ein selbstverständliches Muss, um den Erfordernissen in Zukunft



Die BKS-Verteilzentrale für das vernetzte Haus.

gerecht zu werden. Geschäftlich musste die Politik einerseits auf die privaten Kunden des Ortes und der Umgebung ausgerichtet sein, andererseits sollten aber auch Architekten, Innenarchitekten, Bauherren, Elektroplaner und Elektroinstallateure angesprochen werden. In diesem Haus konnte man allen Bedürfnissen gerecht werden und auf alle Fragen eine passende Antwort finden, die aus der Praxis heraus gewachsen waren. Hinter dem Haus ist eine Antennenanlage installiert, die ebenfalls alle Wünsche abdeckt. Zwei Satellitenspiegel, davon ein 85-cm-Spiegel für Hotbird und Astra, sowie ein 65-cm-Spiegel für Eurobird, Antennen für UHF/VHF-Amateurfunk und DVB-T/DAB und eine KW-Antenne. Beispielgebend kann die Anlage alle nur möglichen Empfangswünsche abdecken. Für die verschiedenen Arbeiten, verlegen von Leerrohren, Arbeiten im Zuge von Rohbauten usw. hat René Lutz einen Installationspartner, an den er Teilgebiete von Aufträgen übergibt. Einmal im Jahr gibt LUTZ-ELECTRONICS einen Jahreskatalog heraus. Die Auswahl der nachhaltigen Produkte für den Jahreskatalog werden von Carine und René gemeinsam getroffen; ebenso legen die beiden das grundsätzliche Layout gemeinsam fest. Sämtliche Texte für den Jahresprospekt schreibt René Lutz selber; mit der graphischen Gestaltung des gesamten Kataloges wird schlussendlich eine externe Werbeagentur beauftragt.



Musik im ganzen Wohnbereich.





Der Arbeitsplatz für den Amateurfunker René Lutz, HB9NBG.

Im Jahresprospekt findet der Kunde diverse Angebote und Anregungen zu den Dienstleistungen, die «Lutz Electronics» für seine Kunden erbringt. Dort ist nicht nur vom Warensortiment die Rede, sondern auch von komfortabler Multiraumbeschallung und der universellen Gebäudeverkabelung. Der Katalog spricht Privatkunden ebenso an, wie Architekten und Bauherren. So macht die Firma LUTZ-ELECTRONICS auf sich als leistungsfähiges Dienstleistungsunternehmen aufmerksam.

Technik zum Anfassen mit den Hausmarken

In voller Absicht beschränkt sich René Lutz in seiner Produktauswahl auf ganz wenige Marken. Bei Fernsehgeräten ist es die Marke Metz mit Geräten in hoher Qualität, ohne Preisverriss und in breiter Preistränge, ausser-

ordentlich servicefreundlich und zukunftssicher durch Modulbauweise mit Nachrüstmöglichkeiten. Da man sich auf eine Marke konzentriert, kennen Carine Kalbermatten und René Lutz die Bedienung der Geräte in- und auswendig.

Bei den SAT-Antennenanlagen arbeitet die Firma vor allem mit «TechniSat» zusammen. Von dieser Firma gibt es alle Komponenten, die zu einer kompletten SAT-Anlage für einen oder für mehrere Teilnehmer gehören. Welche Empfangsmöglichkeiten geboten werden, kann Lutz mit allen Programmvarianten bei sich im Wohnbereich und im Verkaufsraum eindrucksvoll vorführen.

Die Beschallung mehrerer Räume ist mit den Audio-Anlagen von Sonos komfortabel gelöst. Die Geräte können entweder über das Netzwerk angeschlossen werden, womit der Zugang über das Internet möglich wird, oder

völlig unproblematisch über die drahtlose Verbindung der Geräte untereinander. Für den DAB+ Empfang führt LUTZ-ELECTRONICS die Marke Pure im Verkaufsprogramm. Mit den hier aufgelisteten Marken und Produkten handelt sich LUTZ-ELECTRONICS praktisch keine Probleme ein. Die Vertretungen sind seriös und hilfsbereit, wenn Hilfe benötigt wird. Sollte ein Kunde aus dem Angebot nicht das richtige Produkt finden, kann für ihn das Gerät seiner Wünsche beim jeweiligen Lieferanten bzw. im Lager der EP bestellt werden; das EP: Infonet leistet hier wertvolle Dienste. Vertrauensbildend ist für den Kunden die Tatsache, dass Carine und René im eigenen Haushalt die gleichen Geräte benutzen, die auch im Verkaufsraum ausgestellt sind. Für Metz-Fernsehgeräte hat René Lutz sogar eine eigene Bedienungsanleitung als Service für seine Kunden verfasst, in der die wichtigsten Bedienschritte leichtverständlich beschrieben sind. Solche Hilfen wissen die Kunden sehr zu schätzen und geben dies als Mund-zu-Mund-Reklame an ihren Bekanntenkreis weiter.

Mit der eingeschlagenen Geschäftspolitik steuert die Firma Lutz Electronics in eine sichere Zukunft. René Lutz ist ebenso wie seine tüchtige Partnerin überzeugt, dass die Art und Weise seiner Geschäftsführung auch in Zukunft den Fortbestand der Firma sichert.

danke

Für die spannende Zusammenarbeit und die vielen interessanten Kontakte und Gespräche mit Ihnen möchten sich die über 100 Mitarbeiter der Novisgruppe herzlich bei Ihnen bedanken. Sie haben uns in den vergangenen 12 Monaten ausserordentlich unterstützt und die Entwicklung der NOVIS Unternehmen positiv beeinflusst.

Es motiviert und ist ein grosses Glück, Kunden wie Sie kennen zu dürfen.

Zusammenkommen ist ein Beginn, zusammenbleiben ist ein Fortschritt, zusammenarbeiten ein Erfolg (Henry Ford) – auf den gemeinsamen Erfolg mit Ihnen auch im neuen Jahr freuen sich die Novis Teams sehr. Ihnen und den Menschen in ihrem Umfeld wünschen wir viel Angenehmes, Zeit für Schönes und Besinnliches und ein gesundes neues Jahr, voll von positiven Erfahrungen.

BALCAR

NOVIS

Mit Vergnügen für Sie da!

Balcar Novis Electronics AG | Steigstrasse 2 | 8610 Uster | 043 355 75 00 | 043 355 75 50 | www.novisgroup.ch