

GASTWIRTSCHAFT



Urs Füglistaller
ist KMU-Professor an der HSG

Die Sahne-
häubchen

Es gibt Früchte, bei denen ist die Zahnseide gleich integriert, zum Beispiel bei frisch filetierten Ananas oder Papayas, manchmal sogar bei Bananen (deren Fäden reissen leider oft) und regelmässig bei meiner Lieblingsfrucht, dem Prosciutto crudo di San Daniele. Solche Leckereien liefern einen Zusatzservice von Natur aus mit, so quasi im Vorbeigehen. Kleine Gesten, die uns erquicken und bei Früchten selbstverständlich sind, drohen im übrigen Leben vergessen zu gehen. Doch es gibt sie manchmal dennoch, die Überraschungen, zum Beispiel das unaufgefordert frischgewaschene Auto nach dem Radwechsel oder freies WLAN im Restaurant.

Je länger ich nachdenke, desto mehr von diesen kleinen Sonderservices kommen mir in den Sinn. Sie erfreuen den Kunden und kosten die Lieferanten erstaunlich wenig. Ich erinnere mich etwa an die Fussmassage dank speziellen Sitzapparaten im Flughafen Singapur. Auf so einem sitzend bin ich für zwei Stunden tief eingeschlafen, bis mich ein Schweizer mit den unvergesslichen Worten weckte: «Sorry for wecking you up, can I try it also, please?» Oder der Apfel im Hotelzimmer, wobei das eher Zahnphyllaxe als Zahnseide ist. Das Glas Wasser zum Espresso, das ehrlich gemeinte Lächeln der Flugbegleiterin, ein Dankeschön des Chefs, Ohrstöpsel für Senioren beim Hardrockkonzert oder die grüne Welle auf St. Gallens Strassen...

Und dann gibt es da noch meinen persönlichen Glücklichermacher: die Senftube, nicht irgendeine, sondern eine ganz bestimmte. Was macht Frau oder Herr Ordnungsliebende(r) Ostschweizer(in), wenn der Inhalt der Tube halb leergenascht ist? Jawohl, das Ding wird von hinten her plattgedrückt, der leere Teil aufgerollt, und zwar so intensiv, bis die Tube wieder ordentlich aussieht. Nur: Das Verfalldatum ist dann quasi mit aufgerollt. Bei meiner Lieblings-senftube ist das eingedruckte Verfalldatum just in der Mitte der Tube plaziert – dieser Produzent ist mein (oranger) Held, weil er das übliche Verhalten des Konsumenten mit seiner Kompetenz paarte – in der Fachsprache spricht man von «empathischem Design».

Den Zusatzdienst gibt es auch im privaten Leben, bei Ratschlägen von Freunden, wenn man droht, einen Fehler zu begehen oder ganz allgemein Schiffbruch zu erleiden, oder dann die Akzeptanz derselben, wenn sie sagen: «Wir mögen Dich auch (trotzdem) so, wie Du bist.»

Extra-Engagement und Empathie lohnen sich immer – es sind die Sahnehäubchen obendrauf. Es kommt von Herzen, kostet wenig und hat grosse Wirkung. Mein Credo: Die kleinen Dinge sind genauso wichtig wie die grossen, teuren, kostbaren – jawohl!

«Mich hat nur Stahl interessiert»

Beim Tunnel-, Bahn- und Strassenbau ist Stahl vonnöten. Diese Stahlteile kommen oft von der Jörimann Stahl AG mit Betrieben in Bonaduz und in Walenstadt. Das Unternehmen ist für den Prix SVC Ostschweiz nominiert.

UELI HANDSCHIN

BONADUZ. Als Beat Jörimann 1975 in die Firma seines Vaters eintrat, war diese nicht mehr die Sanitärfirma, mit der dieser 1959 begann. Das Unternehmen baute Öltanks, war in der Bauspenglerei und im Fassadenbau tätig. Doch «mich hat nur der Stahl interessiert», schildert Jörimann den Anfang seiner Karriere.

So stieg das Unternehmen 1983 in den Tunnelbau ein, der bis heute einer der wichtigsten Pfeiler der Jörimann Stahl AG ist. Allerdings kam das eher zufällig, sagt Beat Jörimann. Eine Antwort auf ein Chiffre-Inserat führte zu einem Vertrag mit Jean Bernold, einem der besten Fachleute für Tunnelbau und Felsicherungen. Bernold, der früher selber Sicherungstechnik in Walenstadt produzierte, habe ihn in die Welt des Tunnelbaus eingeführt, sagt Beat Jörimann. Dank ihm gewann die Jörimann Stahl AG weiter an Fahrt. 2006 wurden die Liegenschaften und Teile der Produktion der Bernold AG in Walenstadt übernommen, seit 2007 schwere Gewölbestahl-schalungen gebaut, ein Jahr später die erste Tunnelschalung.

Patentiertes System

Schalungen braucht es, um die Röhre eines Tunnels mit Beton auszukleiden. Doch Tunnelprofile haben nie die gleiche Form. Wären die Abmessungen normiert, könnte man konventionelle Schalungen wiederverwenden. Also liess Jörimann ein



Beat und Corina Jörimann



Bilder: Theo Gstöhl

Die Jörimann Stahl AG baut Tunnelschalungen ebenso wie Strassenschilder oder Lawinenverbauungen.

Schalungssystem entwickeln, das mehrmals gebraucht werden kann. «90 Prozent aller Teile können wir für ein neues Bauvorhaben wieder einsetzen», erklärt er. Dazu muss die Schalung, hat sie ihren Dienst getan, in Tausende Einzelteile zerlegt und eingelagert werden. Inzwischen besteht das System aus 1500 Tonnen Stahl, die als Baukasten-system vermietet werden.

Mit Qualität behauptet

Neben dem Tunnelbau hat sich die Jörimann Stahl AG mit ihren 80 Mitarbeitern aber auch im Bahn- und Strassenbau einen Namen gemacht. Als die SBB im Jahr 2000 ihre Hauptwerkstätte in Chur schlossen, wurden fünf Mitarbeiter übernommen. Die SBB versprachen im Gegenzug genügend Arbeit, um diese Leute auszulasten. Der Vertrag lief aus, und die Aufträge blieben nicht aus. «Wenn man sich mit Qualität behauptet, geht es auch wei-

ter», ist Jörimanns Erfahrung. Heute stellt die Jörimann Stahl AG neben Stahlstützen für Lärmschutzwände, Steinschlag- und Lawinenverbauungen auch Bahntechnik-Bestandteile aus rostfreiem Stahl her.

Auch in das Geschäft mit Strassenschildern sind Jörimanns eingestiegen. Ein Zufall, wenn auch ein unerfreulicher, wie die Chefin erzählt. Ein Unternehmen, das Schilder in einer der beiden Hallen der Jörimann Stahl AG in Bonaduz herstellte, ging in Konkurs. Jörimanns konnten die Maschinen erwerben.

Schweizer in der Minderheit

Spezialisieren, aber auch diversifizieren: Vielleicht ist die Jörimann Stahl AG so erfolgreich, weil es ihr gelingt, beides im richtigen Mass zu tun. Bewährte Produkte, wie Tanks, Behälter und Stahlteile für Silos, aber auch einfache Regenrinnen

für den Einbau in Naturstrassen, blieben im Angebot. Doch kamen stets neue Dienstleistungen hinzu. So wurde vergangenes Jahr der Geschäftsbereich Massblech eröffnet: Kunden können in Walenstadt Bleche für den eigenen Bedarf mit modernster Technik zuschneiden lassen.

Prix SVC Ostschweiz
Sechs Unternehmen
nominiert

Sechs Unternehmen aus der Ostschweiz sind für den Prix SVC Ostschweiz des Swiss Venture Clubs – den ehemaligen Ostschweizer Unternehmerpreis – nominiert. Unsere Zeitung porträtiert die nominierten Unternehmen in loser Folge. Der Preis wird am 6. März verliehen. (red.)

Jörimanns wissen aber auch, dass ohne gute und engagierte Mitarbeiter kein Geschäft zu machen ist. Wie in kaum einer anderen Branche sind sie auf ausländische Arbeitskräfte angewiesen. Wo geschweisst und gebogen, geschnitten und abkantet wird, sind Schweizer an einer Hand abzuzählen. Zwei Drittel der Angestellten haben portugiesische Wurzeln.

Zukunft scheint gesichert

Die Mitarbeiter aus Südeuropa halten der Firma die Treue. Vielleicht auch deshalb, weil Jörimanns sie spüren lassen, wie viel sie ihnen wert sind. Und vielleicht trägt zur Firmentreue auch bei, dass die Zukunft des Unternehmens gesichert scheint. Tochter Inessa, seit 2012 für die Administration der Signalplus AG zuständig, und der ältere Bruder Robin, der noch studiert, sind an der Weiterführung des Geschäfts interessiert.

Eine Million Umsatz im ersten Jahr

Das Chapter Seebrise des Business Network International (BNI) ist aus der Taufe gehoben worden. Das Netzwerk bringt Firmen zusammen, damit Geschäfte angebahnt oder getätigt werden können.

CHRISTOF LAMPART

GÜTTINGEN. BNI-Gebietsdirektor Roland Mötteli hat bei der Gründung des Chapters Seebrise in Güttingen deutlich gemacht, warum jemand einem BNI-Chapter angehören sollte: «Wer mitmacht, der tut dies in der klaren Absicht, dass er geschäftliche Kontakte sucht und dank seiner Kompetenz auch weiter empfohlen werden möchte.» Anders ausgedrückt, beim BNI muss niemand zuerst umständlich Kontakte aufbauen, um dann vielleicht mal ein Geschäft einfädeln zu können. Alle machen aufgrund desselben Ziels beim Unternehmernetzwerk mit: mehr Umsatz zu generieren.

3,7 Millionen Umsatz in Wil

Die Grösse eines Chapters umfasst rund 40 bis 45 Personen, welche zumindest in Teilbereichen anderen Berufen angehören. Dabei haben jene, die bereits Chapter-Mitglieder sind, bei Neuaufnahmen ein Veto-

recht. Sollten sie der Meinung sein, dass ein Bewerber ein Konkurrent sein könnte, so können sie diesen ablehnen. Mötteli sagt, dass wer mitmache, auch weiter empfohlen werde. Im ersten Jahr seien 30 Mitglieder und ein Umsatz von einer Million Franken das Ziel. Das sei, so die nationale BNI-Direktorin Danja Hermetschweiler, die der Gründung der «Seebrise» beiwohnte, realistisch. Wie schnell es dann

aufwärts gehen kann, ist am Wiler Chapter Hofburg ersichtlich. 2013 wurden dort 1270 Empfehlungen ausgesprochen, die zu einem Umsatz von 3,7 Millionen Franken führten. Zentraler Punkt sind die wöchentlichen Meetings. So trifft sich jedes Chapter rund 48mal im Jahr zum zweistündigen morgendlichen Arbeitsfrühstück, an welchem Kontakte gepflegt, neue Mitglieder sich präsentie-

ren und Empfehlungen abgegeben werden.

Alle Mitglieder werden regelmässig auf ihr Handeln überprüft. Auch darf man lediglich dreimal im Halbjahr unentschuldig beim Arbeitsfrühstück fehlen, und wer im Vereinsjahr durch Untätigkeit negativ auffällt, riskiert den Ausschluss aus dem Chapter. Für Mötteli ist deshalb klar: «Das Frühstück ist ein fixer Arbeitstermin, den man in der Agenda einzutragen hat.»

Eid bei Eintritt

Die Mitglieder schwören einen Eid, und müssen damit garantieren, stets die bestmögliche Leistung zum vereinbarten Preis zu erbringen. Für den Chapter-Direktor der «Seebrise», Paul Stahlberg aus Schönenberg, ist klar: «Das Schöne ist doch, dass ich selbst zur Lösung eines Problems beitragen kann, indem ich jemanden weiter empfehle. Das funktioniert aber nur, wenn jeder auch für den anderen schaut.»



Bild: Christof Lampart

Die Direktorin von BNI Schweiz, Danja Hermetschweiler, überreicht den Verantwortlichen des Chapters Seebrise den BNI-Wimpel.

Debrunner Koenig ist Preiskandidat

ST. GALLEN. Die neue Website mit integriertem E-Shop der Debrunner Koenig Gruppe zählt zu den besten Webprojekten des Jahres und steht auf der Shortlist des Preises Best of Swiss Web 2014. «Wir freuen uns sehr darüber, dass das Ergebnis der Neukonzeption bei der Wettbewerbsjury derart gut ankam», so Armin Lutz, Leiter Marktkommunikation. Insgesamt wurden 396 Projekte für den Internet-Award eingereicht. 84 Eingaben stehen auf der Shortlist, eine davon ist die E-Business-Plattform von Debrunner Koenig.

Alfred Wagenhofer erhält Dr. Kausch-Preis

ST. GALLEN. Der Grazer Professor Alfred Wagenhofer wird mit dem Dr. Kausch-Preis 2013 an der Universität St. Gallen zur Förderung der Forschung und Praxis auf dem Gebiet des Rechnungswesens ausgezeichnet. Wagenhofer ist seit 1991 Professor am Institut für Unternehmensrechnung und Controlling an der Universität Graz. Der Preis wird am Donnerstag an der HSG verliehen. (red.)