

Az ASWO története

Minden 3 barát ötletével kezdődött (1974), akik elhatározták, hogy egy 3000 lelket számláló városkában elektronikai barkácsszaküzletet nyitnak. 2 mérnök: egy elektronikai szakember és fémszerkezeti mérnök és egy rádió-TV-szerelő mester, - valamint jómagam.

Mindenkinek volt a saját cégéből megmaradt elektronikai alkatrésze, bádogháza stb., ami ezután nem kidobnivaló volt, hanem eladni való. (a körkörös-gazdasági törvény akkoriban még nem létezett – azok az idők még messze voltak!) Volt egy zseniális ötletünk, és meg voltunk róla győződve, hogy a helyi embereknek meg van hozzá a problémájuk!

Berendeztünk egy üzlethelyiséget, felvettünk egy eladót és megfelelő reklámot csináltunk! De vevő alig jött! - jóformán senki. Mindent, amit az a pár vevő keresett, akik jöttek....na, az nekünk nem volt! És ami nekünk volt... az nekik nem kellett!

Ezután, jó pár hónap múlva, megváltozott stratégiával, 50.000 € banki kötelezettséggel, rájöttünk, hogy ez így nem mehet tovább!

Ami még megmaradt: egy alkalmazott, egy kb. 30m² terület részben használható, részben használhatatlan elektronikai alkatrészekkel, stb., és az ASWO cégnév, amit a 3 zseniális alapító kezdőbetűiből raktunk össze – amit ebben a formában nem javaslok, mert aztán egy életen át magyarázhatja!

Nekem és kollégáimnak volt egy igen sürgős, tartós szervíz problémánk az Rdf-FS-szaküzletemben :

„**A ritkán előforduló alkatrész!**”, amit természetesen igen nehezen lehetett beszerezni. És igen ritkák, mert nem volt nagykereskedés a raktár mellett, és a gyártóknak ezt részben a Távol-Keletről kellett behozniuk. **Üzembiztosan—nem volt rajta semmi haszon.** Érzelmileg azonban igen megviselt.

Miért? Képzeld csak el egy üzlethelyiséget tele vevővel, kinyílik az ajtó, "már 4 hete kecsegtetnek a

TV-ből hiányzó alkatrésszel, kérem, hozzák vissza a készüléket javíthatatlanul. Keresek inkább egy másik szakszervízt! „**Ez igen fájdalmas!**”

És akkor még itt volt az ASWO, az alkalmazott, a még használható elektronikai alkatrészek egy része, és nekikezdünk megoldani a mi és ezzel együtt a vevők problémáját... **A ritkán szükséges alkatrészek gyors szállítása!**

Egy pár hónap múlva a feleségem egy újságban látta a cikket: „**Az Ön stratégiája nem megfelelő!**” ...és azonnal meg is rendelt egy tanfolyamot! Néhány hónappal ezelőtt ezzel a tanfolyammal 25.000 € helytelen befektetést spóroltam meg! Úgy látszik, - az embernek először jól benne kell lennie a slamasztikában, hogy utána - a megfelelő "pszichológiai stressz" hatására— nyitott legyen az új dolgokra! Ezután izgalmas idők következtek ...

Mewes tanácsa alapján...

- Koncentráció a célcsoport "égető" problémájára
- Nem a ténylegesen, legégetőbb"- hanem a célcsoport által "legégetőbb" problémát kell legelőször megoldani
- Nem a saját hasznát, hanem a vevő hasznát kell mindenekelőtt szem előtt tartani

Ez alapján most már tudtuk, hogy eddig miért nem sikerültek a dolgok, és hogy miért indult be lassan az üzlet!

Ha ezeknél a projekteknél először a saját hasznunkat tartottuk volna szem előtt, akár fel is hagyhattunk volna azon alkatrészek eladásával, amelyeket csak ritkán kerestek...

Nem- itt a célcsoportunk égető problémája állt az előtérben.

Az EKS-elv a következőképpen hangzik:

„**Hasznát soha ne a más kárából húzz!**” Van egy fáradtságos út, amely nagyon nehéz, nagy erőt igényel, és a más rovására megy. **Pl. Stratégia nélkül** „Áruld ugyanazt, mint a többiek, csak olcsóbban!”

A hátrányokkal: Kiszorítási verseny, erő erő győz, munkahelyek megszűnése, ami népgazdaságilag

káros. Ez egy könnyen megmagyarázható kibernetikai folyamat: Aki a célcsoportja legnagyobb problémáit megoldja, az automatikusan eléri a legnagyobb közkedveltséget, és ezzel vonzóvá válik a célcsoport számára. Ezért nálunk a középpontban nem a saját haszon áll, hanem mindig az a kérdés: **Hogyan tudnánk a mi hasznunkat a vevők hasznára fordítani?** Nem kiforratlan idealizmusból, hanem egyszerű elgondolás folytán: Minél jobban a hasznunkat a vevő hasznára váltjuk, annál nagyobb lesz az érdeklődés, és ezáltal a bevételünk és a sikerünk is.

És ez be is jött! Mewes úr éppen ezt a területet kutatta, és kitalálta, hogyan nő állandóan a pozitív hatás, ha állandóan növelem a célcsoport hasznát!

A hatás a célcsoportunkra körülbelül olyan volt, mint ahogy Ön is emlékezik akár évek elmúltával is, hogy

egy másik ember pl. egy defektnél az éjszaka közepén segített! Soha többé nem felejt el ezt az eseményt, és minden alkalommal örülni fog, ha ezt a segítséget annak a másik embernek meghálálhatja. Így működik az EKS, ha jól alkalmazzák.

Egyre népszerűbbek lettünk, sok vevőnk lett, mert mindenki továbbajánlott minket, és hálából egyre többször a "normál" alkatrészeket nálunk keresték.

Dr. Kerstin Friedrich (az EKS tanfolyam és az „EKS sikerstratégia 1x1"-ének szerkesztője)

a „Javasolt marketing“ című könyvében azokat írja le, amelyek a normális elvárásokat teljesítik.

Ez már akkoriban sem ár- hanem teljesítménystratégiát jelentett

Nem ár- hanem teljesítménystratégia

- 24 órás szerviz
- 8:00-tól 18:00-ig elérhetőség
- Szombaton 13:00-ig
- Díjmentes házhozszállítás
- Nincs minimum megrendelési határ
- Nincs minimum megrendelési ár
- Gyűjtőszámlázás - csak 1 rendelés havonta
- Nincs maximális megrendelési határ

Ez a teljesítmény katalógus még a mai napig is –több kisebb eltéréssel – így működik.
(manapság 8.00-tól 19.00-ig vagyunk elérhetőek)

Természetesen a vevőkkel is beszélni kell! Ez annak idején így játszódott le...
– „Túl drága...!”
– „OK, Önnek olyan problémája van, amin mi nem tudunk segíteni.”
– "Igen de..."
– „Tessék?”
– „... erre az alkatrészre azonnal szükségem van.....”
„OK, Önnek olyan problémája van, amin tudunk segíteni. Köszönjük a megrendelését!”

A 3. év, amely eleinte természetesen kezdett veszteségekkel indult, de ebben az évben nem csak az üzleti terület, de az üzemi eredmény is először lett pozitív! Már 400 vevőnk volt, és 1.25 millió € bevételünk és naponta kb. 200 csomagot küldtünk ki 25 € értékben.

Mewes úr mindig ügyelt arra, hogy amikor egy EKS rendszer fellendül, 3 dolog fontos: 1. az innováció, 2. az innováció és 3. ... az innováció!

Innovationen....

Das 7-Phasen-Programm zur Spitzenleistung	
EKS Phase 1: Ist-Situation und spezielle Stärken	24
EKS Phase 2: Erfolgversprechendstes Geschäftsfeld	28
EKS Phase 3: Erfolgversprechendste Zielgruppe	34
EKS Phase 4: Brenndes Problem der Zielgruppe	38
EKS Phase 5: Innovationsstrategie	44
EKS Phase 6: Kooperationsstrategie	48
EKS Phase 7: Konstantes Grundbedürfnis	54

Innovációk.....

A 7 fázisú program a csúcsteljesítményhez

- EKS 1. fázis: létező-szituáció és speciális erősségek
- EKS 2. fázis: eredményes üzleti mező
- EKS 3. fázis: eredményes célcsoport
- EKS 4. fázis: a célcsoport „égető” problémája
- EKS 5. fázis: innovációs stratégia
- EKG 6. fázis: együttműködési stratégia
- EKG 7. fázis: állandó alapigény

Egy év múlva megjelent a piacon a videó! Remek dolog – az elején senki sem tudta ezeket a készülékeket javítani! Mivel ez megint egy „égető” problémát vetett fel, nyitottunk egy problémamegoldó műhelyt az üzlet mellett. Itt javítottuk a videókat, amelyek

az üzletünk számára nem voltak gazdaságosak. Azért nem, mert a szerelőink nem voltak a helyzet magaslatán, valamint bizonyos szerelések ritkán fordultak elő, és a szaküzlet egyes szerelőinek nem volt lehetősége, hogy ezekre szakosodjon. Egy bizonyos mennyiség után azonban a készülékeket sikerült gyártó és szerkezeti felépítés alapján szortírozni, és így mindegyik szerelő mindig ugyanazt a típust kapta, amit már ismert. A minőségnek köszönhetően, a javítási idő lerövidült. A végfelhasználó egy tökéletes javítást kapott és ezen a szakember is keresett valamit.

A legjobb időkben 30 szerelővel 4000 készüléket tudtunk megjavítani egy hónap alatt.

Az ebből nyert szerelési Know How-t rendelkezésére bocsátottuk műhelyeinknek hibaleírás, és segédletek formájában először papír, majd adatbank formájában, ezután pedig a vevők részére is ingyenesen nyilvánosságra hoztuk. Ez eleinte belső feszültségeket eredményezett. Az ASWO-szerelői nem akarták ezt nyilvánosságra hozni. **A vevőink viszont lelkesedtek!** (Mewes úr szintúgy)

Amint a szakembereink maguk is elég Know How gyűjtöttek össze, feloszlattuk a problémamegoldó műhelyünket. A mi feladatunk ugyanis az alkatrészek beszerzése, és nem a szerelés volt. Egy bizonyos időn belül **megint megoldottuk a célcsoport egy "égető" problémáját!**

Ebből alakult ki 10 éven belül az EURAS technikai információs

rendszer! Az EURAS-rendszer ma már 1 millió javítási és szervizelési információval rendelkezik 1.300 gyártótól valamint kereskedelmi piacoktól, megrendelőkkel/vevőkkel rendelkezik több mint 40 országban és 6 nyelven elérhető. Az EURAS diszkusszió-fórumokban (Community) több száz

szerelő oldja meg gondját (szereléssel kapcsolatos problémáját). Mindenki hozzáfűz valamit – a privát utazási lehetőségektől, a szakma nehézségein keresztül a legújabb technológiáig!

Ez az, amit Mewes úr fogalmazott meg, az energikus, érzelmi sík. Sikerült a célcsoport hálózatba foglalása!

Ez (ebben az esetben) nem egy rossz egyéni teljesítmény, hanem (EKS) rendszer, amely az egyéni megoldásokat átgondolja. Pl.

a gyártókkal való együttműködés. Mindegyik gyártónak van egy kitűnő szerve. Akkor mit jelent ez a CE szervíz üzemnek?

50 – 100 szállítót, mindennel együtt, ami ezzel jár. És az ASWO-nak? ...Minden egy kézből—és ez csak havonta egyszeri megrendelést igényel!

ASWO heute...

ASWO heute

- 10 eigene Firmen
- 567 Mitarbeiter
- 27 Franchise-Partner



Az ASWO ma már egy alkatrész-, Know-How- szervíz specialista és ellát:

- Németországban 15.000 villanszerelőt és 17.000 rádió- és tv-készülékszerelőt!
- Európában kb. 90.000 üzemet



A következő cégeket képviseljük:
Panasonic, Philips, Sony, Thomson

Valamint képviseljük:
Elektrolux, Bosch, Siemens, Whirlpool....

Az információrendszerünk 4,5 millió különböző alkatrész és készülék információkat tartalmaz. Németországban naponta 5.000, Európában 10.000 megrendelést dolgozunk fel.

Az állandó alapszükséglet:
Szervíz CE szakembereknek (Consumer Elektronika)

Értékrendszerünk: A Wolfgang Mewes által kidolgozott problémára koncentráció vállalati stratégia, az EKS.

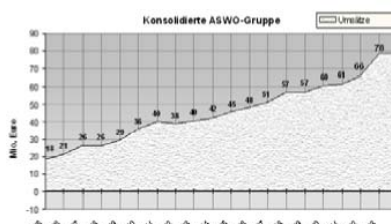
A 30 év során még sem vevővel, sem szállítóval nem állunk perben.

Valamint évek óta olyan rögzített cégfilozófiával rendelkezünk, amelyet speciális formában a vevők részére bocsátunk! Valamint innovációs kézikönyvvel is rendelkezünk.

A belső EKS képzés szakembereinkre nézve kötelező. Ehhez Dr. Friedrich írta meg a könyvet.

Az munkasiker 1x1-e ipari tanulóknak és alkalmazottaknak
zsebkönyv 152 oldal, 9.80 €, az áfát tartalmazza
ISBN 3-9807474-7-6

A fáradhatatlan koncentráció a célcsoport „égető“ problémájára meghozza az eredményt.
78 millió Euró bevétel



Rendelés:

Herzlichen Dank lieber Herr Mewes
Von der gesamten ASWO Crew



Az állandó sikeres cégnek a következőkre van szüksége:

Egy versenyképes vállalati stratégiára. **Ez az EKS!**

Valamint lojális, elkötelezett alkalmazottakra, akik ezt a stratégiát következetesen és fáradhatatlanul alakítják, és életben tartják.

Részletes információért látogassa meg a következő oldalakat:

- ▶ <http://www.aswo.com>
- ▶ <http://www.global-alarm.com>
- ▶ <http://www.euras.com>

Összegzés

ASWO International Service GmbH

Támogatta: az EKS rádió- és tv szaküzletek európai **piacvezetője**, CE (Consumer Elektronika)

Célcsoport:

CE Consumer Elektronika Service Fachbetriebe

A megoldandó probléma:

A ritka, nehezen beszerezhető alkatrészek

Az állandó alapszükséglet: CE szervíz



Karl-Börris Aschitsch (1945) rádió- és tv-szerelő mester
