



Willi Hecking, SYR-Geschäftsführer, Peter Gormanns, Marketing- und Vertriebsleiter, und Tobias Ramrath, Verkaufsleiter, bei der Vorstellung der SYR-Service-Taler.

Ein zerschlissener O-Ring, selten überschreitet sein Warenwert die 1-Euro-Marke, produziert auf dem normalen Ersatzteilweg über den Großhandel Kosten von etwa 20 Euro. Nach dem Ärger über den Ausfall tragen Lieferzeiten von mehreren Tagen, mitunter sogar Wochen, kaum zur Entspannung bei.

Dass es auch stressfreier geht, demonstriert seit einigen Wochen der Hersteller von Sicherheits- und Regelarmaturen für Trinkwasser- und Heizungsanlagen SYR Hans Sasserath aus Korschenbroich: Den SYR-Armaturen werden entsprechend ihrer Wertigkeit „Service-Taler“ beigelegt. Ihre Farbe kennzeichnet den Wert: Beispielsweise gibt es für einen blauen Taler zwei, für einen grünen fünf, einen gelben zehn, einen roten 50 und einen schwarzen 300 Punkte. Der Fachhandwerker richtet sich bei SYR ein Konto ein und sendet die gesammelten Service-Taler zur Gutschrift an den Hersteller. Hat er Ersatz- oder Austauschteilbedarf bei einem SYR-Produkt, kann er die gesammelten Punkte gegen die Teile eintauschen. Ein Anruf oder eine E-Mail genügt und das gewünschte Produkt wird gegen Punkteverrechnung dem Service-Taler-Partner portofrei (in Deutschland) zugestellt, im Normalfall am nächsten Werktag.

Öffentlich vorgestellt hat SYR das Service-Taler-System im April auf der IFH Nürnberg. Der eigentliche Startschuss begann aber schon sehr viel früher. Ein Baustein war ein zweieinhalbjähriger Feldversuch zusammen mit SYR-Profilclub-Mitgliedern, in dem das Servicekonzept seinen Feinschliff bekam. SYR-Verkaufsleiter Tobias Ramrath: „Mittlerweile sind wir sehr gut trainiert. Obwohl der Service auch Produkte der ‚ersten Stunde‘ einschließt, werden wir nur noch selten von einer Anfrage überrascht.“ Und selbst ein ganzer Karton voll Service-

Taler würde bei SYR niemandem Schweiß auf die Stirn treiben: Eine professionelle Sortier- und Zählmaschine präsentiert das Sammelergebnis nach wenigen Sekunden. Summa summarum: Stressfreie Ersatzteilversorgung für Besteller und Lieferant.

„Viel entscheidender für die großzügige Handhabung ist aber unsere Produktqualität“, erläutert Peter Gormanns, Marketing- und Vertriebsleiter bei SYR. „Unsere Produkte sind stets auf dem neuesten Stand der Technik und haben durch die ständige Weiterentwicklung eine sehr geringe Ausfallrate. Aus diesem Grunde können wir das neue System selbstbewusst und ohne Risiko einführen.“ Das Ersatzteilvermögen liegt gerade einmal im Promillebereich.

Das Service-Taler-System von SYR ist in der Branche einzigartig. Wer mitmacht und beim Kauf von SYR-Produkten Punkte sammelt, kann diese künftig gegen Ersatz- und Austauschteile oder eine Studienreise eintauschen.

Stellt sich die Frage, was macht der Service-Taler-Partner mit Punkten, die über seinen Ersatzteilbedarf hinausgehen? Immerhin erhält man für einen Drufi (SYR-Markennamen für die Druckminderer-Filter-Kombinationen) bereits 20 Punkte, für eine eher selten kaputtgehende Dichtung bei demselben benötigt man aber nur 22 Punkte? Man

Statt Ärger und langen Wegen Servicetaler sammeln

Stressfrei zum Ersatzteil

Eine Kundenbindungsidee der besonderen Art hat sich SYR Hans Sasserath einfallen lassen. Wer SYR-Armaturen kauft, erwirbt gleichzeitig so genannte „Service-Taler“, mit denen er sich im Bedarfsfall Ersatz- und Austauschteile frei Haus liefern lassen kann.

macht eine Studienreise, beispielsweise zu einer internationalen Sanitärmesse, erläutert SYR-Geschäftsführer Willi Hecking die Fortführung des Service-Taler-Konzepts.

Das erste Highlight ist vom 2. bis 12. Februar 2007 eine elftägige Studienreise nach Südafrika. 33 000 Talerpunkte bräuchte man für die kostenlose Teilnahme. Man kann aber auch den Rest dazuzahlen, verspricht Hecking und wirbt für das Land, indem SYR bereits seit 1997 in der Nähe von Johannesburg für den südafrikanischen Markt fertigt: „Neben einer Firmenbesichtigung stehen die faszinierenden Naturlandschaften Südafrikas auf dem Programm. Mit dem Pilanesberg National Park eröffnet sich den Reisenden die einmalige Möglichkeit,



Bild: SYR

Tiere aus nächster Nähe auf Safari-Touren zu bewundern. Auch die drittgrößte Stadt Südafrikas, Kapstadt, bietet mit dem riesigen Sandsteinplateau Table Mountain und der weltweit einmaligen Fauna von Cape Point sowie Boulder's Beach ausreichend Motive für unvergessliche Landeseindrücke.“ ■ www.syr.de/service