



*Auf Aufschwung vorbereiten und Qualität sichern: Auch im aktuell schwierigen Umfeld investiert die Härtere in Egerkingen in moderne Technologie, beispielsweise hochwertige Ofensteuerungen.*

## In Verbindung bleiben – Erwartungen erfüllen

Besonders betroffen von den Auswirkungen der Pandemie mit dem Virus Covid-19 sind auch Dienstleister: Sie leben vom täglichen Kontakt zu Auftraggebern. Wie die Härtere Gerster die aktuellen Herausforderungen meistert erläutert Martina Gerster in unserem Exklusiv-Interview.

**SMM: Wie wirken sich die Massnahmen der öffentlichen Verwaltung und der Regierung gegen die Ausbreitung des Virus auf Ihre aktuelle Geschäftstätigkeit aus?**

Martina Gerster: Wir haben ein gut funktionierendes Schutzkonzept etabliert und leben dies. Dazu gehört, dass unsere Mitarbeitenden allesamt Masken tragen, Abstand halten und die tägliche, in dieser Situation unbedingt gebotene Hygiene beherzigen. Zudem arbeiten wir im Home-Office, soweit sich das für die jeweiligen Arbeitsbereiche und Tätigkeiten verwirklichen lässt. Wir stellen fest, dass die Mitarbeitenden sich diszipliniert an die Regeln halten. Sie handeln stets eigenver-

antwortlich und orientieren sich dabei am Schutz ihrer Gesundheit.

Unser oberstes Ziel ist, Kunden uneingeschränkt zu bedienen und deren Bedarf zu erfüllen. Dafür haben wir viele Abläufe und Prozesse digitalisiert. Wir sind glücklich, dass wir über die benötigte und geeignete Infrastruktur verfügen, auch für weitreichende Tätigkeiten im Homeoffice. Alles war auf den Zeitpunkt Corona hin vorhanden und bereit. Unsere Spezialisten können problemlos von zu Hause arbeiten. Im Kontakt zu Interessenten nutzen wir vor allem Webinare. Viele interne Meetings und auch Kundengespräche laufen online. Allerdings muss man unbedingt berück-

sichtigen: Wir sind ein Produktionsunternehmen. Die Arbeit an Bauteilen unserer Kunden in unserer Produktion funktioniert nicht von zu Hause aus.

**SMM: Wie reagieren Sie auf die aktuelle Situation?**

M. Gerster: Wir wollen beweglich, agil bleiben. Wir treffen uns noch konsequenter regelmässig in der Geschäftsleitung und in entsprechenden Gremien, um dynamisch auch auf kurzfristig eintretende Situationen rasch und flexibel reagieren zu können. Das betrifft einerseits neue Anordnungen der Behörden, jedoch auch Veränderungen in der Auftragslage. Ein wichtiger Faktor für mich persönlich und

## >> Auch in dieser schwierigen Zeit bleiben wir stets für unsere Kunden ein kompetenter und zuverlässiger Partner. <<

Martina Gerster, Geschäftsführerin Härterei Gerster AG



Bild: Härterei Gerster AG

auch für uns als Unternehmen und Gemeinschaft der Mitarbeitenden ist, die Situation auszuhalten, nicht nur zu reagieren, sondern zu agieren und zuversichtlich nach vorn zu blicken.

### **SMM: Wie halten Sie den Kontakt zu Kunden aufrecht?**

M. Gerster: Kunden bleiben uns treu und suchen immer wieder die Verbindung, wenn wir unsere Versprechen hinsichtlich Terminen und Qualität auch in der schwierigen Situation einhalten. Wir wollen für die Kunden greifbar und erreichbar sein. Wir nehmen uns der individuellen Themen und Problematiken an und erarbeiten auch unter den wegen der Pandemie veränderten Bedingungen gemeinsam Lösungen. Das gelingt trotz reduzierter physischer Treffen. Wir stehen kontinuierlich in Verbindung über Telefon, E-Mail und Internet.

### **SMM: Wie agieren Sie im Marketing allgemein, um neue Kundenkontakte zu finden?**

M. Gerster: Proaktiv gehen wir auf Interessenten zu. Wir nutzen dazu diverse verfügbare Medien und Formate, wie LinkedIn und Webinare. Wir nehmen Kunden digital in Empfang. Oder nutzen ganz klassisch das Telefon und rufen einfach einmal an. Reaktiv ergeben sich aus den Anfragen von Kunden neue Chancen für Kontakte. Speziell in der aktuellen Situation stehen Anwender vor vielen Herausforderungen und Fragen. Sie kommen auf uns zu, beispielsweise mit Fragen zu eigenen Wärmebehandlungsanlagen und beim Ausfall respektive Abbau eigener Fachkräfte für Wärmebehandlung. Themen wie In- und Outsourcing, Optimierung von Prozessen und Mitarbeitertraining sind auch im derzeitigen schwierigen Umfeld stets aktuell,

Kunden erwarten rasch und zuverlässig geeignete Lösungen.

### **SMM: Was planen Sie längerfristig im Marketing? Wird es interessant, digitalisierte Hausmessen durchzuführen, den Kontakt zu Kunden weiter zu digitalisieren, Web- und Podcasts zu verwirklichen?**

M. Gerster: Wir werden Online-Schulungen vorantreiben. Dazu nutzen wir Webinare. Über einzelne digitale Kanäle, wie LinkedIn, werden wir vermehrt kommunizieren und für unsere Dienstleistungen werben. Daneben sehen wir aber ganz deutlich den hohen Wert der physischen, persönlichen Kontakte. Deshalb versuchen wir beides zu verbinden. Und für die weitere Zukunft hoffen wir, dass es auch wieder deutlich mehr persönliche Kontakte und Gespräche von Mensch zu Mensch geben wird.

Anzeige

**1/3 quer**  
185 × 85 mm, Satzspiegel

**SMM: Welche Erwartungen und Pläne haben Sie für Ihre Produktionsstätten in der Schweiz?**

M. Gerster: Durch konsequente Investition in Anlagen, Systeme, Wissen und innovative Geschäftsmodelle wollen wir organisch wachsen. Dabei orientieren wir uns selbstverständlich an den Kundenbedürfnissen. Das gilt beispielsweise für den weiteren Ausbau unserer Gerster Support Services für die Themen zur Wärmebehandlung an den Produktionsstandorten der Kunden. Inbegriffen ist, dass wir Anwender beim Bedienen, Programmieren und Betreiben ihrer Anlagen unterstützen, Fachpersonal schulen und Prozesse gemeinsam mit Kunden optimieren.

**SMM: Wie bereiten Sie sich auf die Zeit nach den Einschränkungen vor? Planen Sie bereits Innovationen, werden Sie vermehrt Prozesse extern und intern digitalisieren?**

M. Gerster: Zukunftsprojekte treiben wir bereits heute schon voran. Innovationen in Technologie und Prozessen sowie Investitionen in Anlagen, Systeme und Wissen haben wir angestossen. Mit diesem akti-

ven, in die Zukunft gerichteten Vorgehen wollen wir uns rüsten, um bereit zu sein, wenn der sehnlich erwartete Aufschwung kommt. Positive Erfahrungen aus der Krise, zum Beispiel die gestiegene Effizienz dank digitalisierter Prozesse – Webinare, digitale Meetings ohne Reiseaufwand – wollen wir selbstverständlich auch künftig beibehalten und nutzen. Zudem sind unsere Spezialisten bereit, um zu Kunden loszurennen, sobald die physischen Kontakte wieder vermehrt nachgefragt werden und erlaubt sind.

**SMM: Welche Erwartungen haben Sie an die allgemeine geschäftliche Entwicklung im Jahr 2021 – landesintern, international?**

M. Gerster: Wir rechnen mit einem schwierigen Jahr. Der Umsatz wird wohl zunächst stagnieren, sich allenfalls leicht erholen. Einhergehend werden wir uns aber bereithalten und gut aufstellen, um beim Aufschwung ganz vorn dabei zu sein. Aktuell herrscht allerdings ganz klar Unsicherheit. Dennoch sind wir verhalten optimistisch. Dies vor allem, da wir gut aufgestellt

sind. Wir verfügen über qualifizierte und engagierte Mitarbeiter, über eine auf die Zukunft ausgerichtete Infrastruktur, wir treiben Zukunftsprojekte voran und wir bleiben auch in dieser schwierigen Zeit stets für unsere Kunden ein kompetenter und zuverlässiger Partner. Zufriedene Kunden zu behalten ist die beste Voraussetzung für einen optimistischen Blick in die Zukunft.

**Frau Gerster, vielen Dank für diese Informationen.**

Das Interview führte unser Redaktor Konrad Mücke.



**Härterei Gerster AG**  
Güterstrasse 3, 4622 Egerkingen  
Tel. 062 388 70 00, info@gerster.ch  
[gerster.ch](http://gerster.ch)

Bild: Härterei Gerster AG



*Dank Zuverlässigkeit, Qualität und Innovation dauerhaft attraktiv: Produktionsstandort der Härterei Gerster im Schweizer Egerkingen.*

Bild: Härterei Gerster AG



*Gefragtes Know-how: Bei technologischen Dienstleistungen wie dem Härten ist Expertenwissen unabdingbar, um effizient die geforderte Qualität verwirklichen zu können.*