



DAS UNTERNEHMEN ERNST & FRIENDS FEIERT IN DIESEM JAHR SEIN ZEHNJÄHRIGES. ANGESIEDELT IN NORDDEUTSCHLAND IN DER NÄHE HAMBURGS FÜHLT SICH DER SPEZIALIST FÜR SCHMUCK- UND UHRENTÉCHNIK SOWIE WERKSTATT-AUSSTATTUNGEN ABER EIGENTLICH ÜBERALL ZU HAUSE.

„SERVICE MACHT DEN UNTERSCHIED!“

Von Anfang an war Ernst & Friends international aufgestellt und liefert heute

weltweit in über 70 Länder. Zu den Kunden gehören der Großhandel, Servicecenter, die Industrie und der Fachhandel. Dass die große Internationalität von Beginn an möglich war, liegt auch daran, dass die beiden Geschäftsführer Ronald Ernst und Torben Meyer schon seit Jahrzehnten in der Branche tätig sind.

„Und in dieser war es schon immer so, dass man nicht bei einer Firma kauft, sondern bei einem Gesicht, bei einer Person“, erläutert Ronald Ernst.

Eines dieser Gesichter bei Ernst & Friends ist Julia Jacqueline Ernst, ihres Zeichens Marketing- und Projektmanagerin. Im Interview mit WatchPro erläutert sie, warum heutzutage gerade für den Juwelier der Service den entscheidenden Unterschied ausmacht.

Oben
Willy Toan,
Manager Logistics
bei Ernst & Friends,
sorgt dafür, das
alle Kunden
schnellstmöglich
beliefert werden.

WatchPro: Wie hat sich der Stellenwert von Werkstatt und Service für den Juwelier verändert?

Julia Jacqueline Ernst: Werkstatt und Service im Sinne des „Quick Service am Point of Sale“ bieten große Chancen in Zeiten des rasant wachsenden Internet-Handels. Mit mehrwertigen Serviceleistungen kann der Fachhändler die Frequenz in den Läden erhöhen, Kunden aktivieren und begeistern.

Dadurch steigt die Kundenbindung ganz automatisch, zusätzlich werden mehr Einnahmen generiert und der Durchschnitts-Bon erhöht. Service macht den Unterschied, vor allem im Vergleich zum reinen digitalen Wettbewerb!

WatchPro: Was genau gehört zum sogenannten Quick Service?

Julia Jacqueline Ernst: Für den Fachhandel bieten sich Serviceleistungen wie Batterie- und Bandwechsel, Ohrlochstechen, Schmuckreini-

gung, -politur, Gravur und so weiter an. Kompetenz kann der Händler auch mit unseren SmartPro Diamanttest-Geräten beweisen und bei der Reparaturannahme die Steine prüfen sowie deren Echtheit dokumentieren, auch im eigenen Interesse.

All das kann das Internet nicht leisten. Für diesen wichtigen Quickservice haben wir unter anderem den Swisotech PoS Quickservice Tisch sowie die entsprechenden Werkzeuge und Maschinen im Programm..

WatchPro: Egal in welchem Bereich, Individualisierung wird immer wichtiger.

Julia Jacqueline Ernst: Richtig, das spielt für die Kundenbindung eine immer größere Rolle. Wir bieten dafür zum Beispiel Buy-&-Sell-Produkte mit dem Logo des Juweliers an, unter anderem Mikrofaser- und Poliertücher, Handschuhe und Giveaways wie Federstegwerkzeuge. Für eine ansprechende Präsentation haben

wir auch spezielle Displays und Verkaufshilfen für den Kassensbereich entwickelt.

So macht man sich das erfolgreiche Deichmann-Prinzip zu Nutze: Zu jedem Schuh eine Creme. Und der gute Namen des Fachhändlers wird ins private Umfeld der Kunden gebracht. So wird der Kunden immer erinnert und kommt wieder.

Auf viel Resonanz stößt nach wie vor auch der Gravur-Service, für den wir sehr nutzerfreundliche Maschinen im Portfolio haben..

WatchPro: Sie versprechen kreative Antworten auf individuelle Herausforderungen. Was meinen Sie damit?

Julia Jacqueline Ernst: Unsere Erfahrung und Branchenkenntnis, unser internationales Netzwerk und die vielen Gespräche mit Kunden, bei denen man die genauen Bedürfnisse und Herausforderungen kennenlernt, tragen maßgeblich zur Entwicklung unserer eigenen Produkten bei.

Es kommt häufig vor, dass ein Kunde aus dem einen Land auf der Suche nach einer Lösung ist, wir entwickeln sie mit ihm gemeinsam, und einige Zeit später hat ein Kunden aus einem anderen Land eine ähnliche Herausforderung. So lassen sich kreative Lösungen adaptieren, was die Zeit für die Planung und Umsetzung deutlich verkürzt.

WatchPro: Können Sie ein Beispiel nennen?

Julia Jacqueline Ernst: Ein ganz konkretes Beispiel ist der Arbeitsplatz „Delta Futura Team“, der ein ergonomisches Arbeiten in perfekter Körperhaltung ermöglicht. Die Tischplatte weist eine innovative, abgechrägte „Delta“-Form auf und ist im hinteren Bereich angeschragt.

Durch die spezielle Form können zudem mehrere Arbeitstische so angeordnet werden, dass die Mitarbeiter sich sehen und im Team effektiver miteinander kommunizieren können.

Auch die Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz haben sich verändert. Der Gesundheitsschutz ist wichtiger geworden. Dafür bieten wir

beispielsweise Absaugevorrichtung für Maschinen, aber auch die ganz neue Mikrobox für Mikro- und Hängemotore, bei dem das Werkstück in einer Sichtkabine mit Absaugung bearbeitet wird. Wichtig sind außerdem augenschonende LED Leuchten, ergonomische Uhrmacherstühle und qualitativ hochwertige Werkzeuge.

So wird die Qualität der Dienstleistung erhöht, die Gesundheit der Mitarbeiter geschont und die Arbeit macht noch viel mehr Spaß.

WatchPro: Wodurch zeichnen sich die Eigenmarken von Ernst & Friends aus und nach welchen Kriterien wählen Sie Fremdmarken aus?

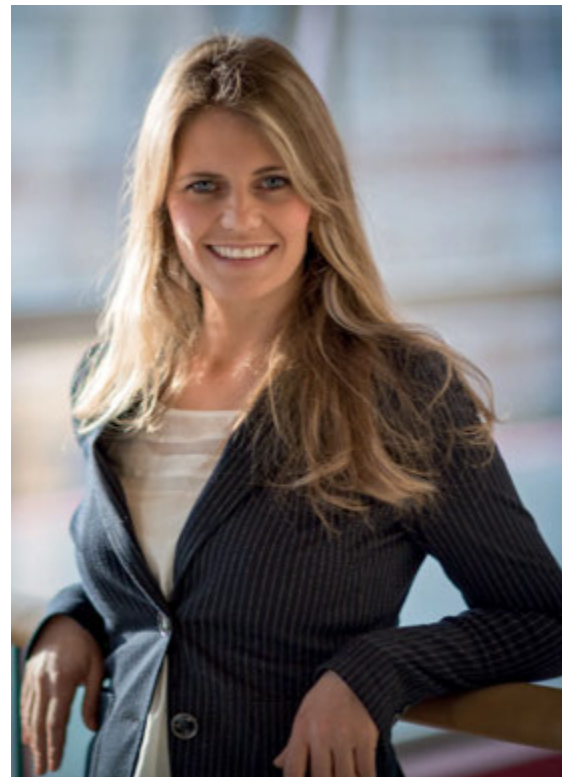
Julia Jacqueline Ernst: Mit unseren eigenen Marken Prac-Tec, Swisotech und XX-Treme wollen wir dem Markt eine Alternative bieten: Gute Qualität zum fairen Preis! Zum Produktportfolio gehören unter anderem Schraubendreher-Sets, Tische, Poliermotoren und Waagen.

Durch unsere eigenen Marken leisten wir einen Beitrag zur Preisstabilität. Wir können aktiv verhindern, dass hochwertige Produkte im Internet verramscht werden. Kein Margenverzicht für den Fachhandel!

Bei der Fremdmarkenauswahl liegt unser Fokus auf exklusive Qualität wie beispielsweise bei den Miyota-Uhrwerken und den SmartPro Diamanttest-Geräten. Wie bieten darüber hinaus alle bekannten, qualitativ hochwertige Marken, die zertifizierte Werkstätten brauchen.

WatchPro: Wenn man auf Werkstatteleistungen blickt, die nur ein Fachmann ausführen kann: Sehen Sie hier Nachwuchsprobleme?

Julia Jacqueline Ernst: Aus- und Weiterbildung ist ein wichtiges Thema. Beispielsweise unterstützen wir Uhrmacherschulen und auch Existenzgründer mit besonderen Konditionen. Insgesamt sollte das Handwerk gestärkt und gesellschaftlich aufgewertet werden, damit es auch in Zukunft gut ausgebildetes Fachpersonal, auch für den Werkstattbereich, gibt. Mit den Händen gestalten, Werte schaffen und pflegen, reparie-



ren statt wegzuerwerfen - das Thema Nachhaltigkeit ist zeitgemäßer denn je. Wir sind überzeugt, dass diese Berufe nicht aussterben, sondern im Gegenteil sogar eine Renaissance erfahren werden.

WatchPro: Wodurch zeichnet sich der deutsche Fachhandel für Uhren und Schmuck besonders aus?

Julia Jacqueline Ernst: Hohe Qualität, guter Ausbildungsstandard, gutes Know-how und exzellente Beratung. Auch die deutschen Tugenden Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit spielen eine Rolle. Wenn wir auf internationalen Messen unterwegs sind, merken wir, dass wir Deutschen in allen Ländern einen enormen Vertrauensvorschuss genießen.👇

Oben

Julia Jacqueline Ernst, Marketing- und Projektmanagerin bei Ernst & Friends