

DER TRENDSETTER: HUNZIKER + CO., WINTERTHUR

2. März 2000. Verleihung **Esprix Award für Qualitätsmanagement (QM)** im «Weissen Saal» des KKL Luzern. **Christian Hunziker** erinnert sich noch gut: Die Jury hob seinen kleinen Sanitärbetrieb auf den Schild, und jemand in der Reihe hinter ihm zischelte: «Das gibts nicht!» Gibts eben doch. Das Qualitätsbewusstsein der Hunzikers ist indessen sogar zu europäischen Ehren gekommen. Im vergangenen Oktober gehörte der Betrieb in Helsinki zu den Preisträgern des «**European Quality Award 2003**». Spätestens damit ist der 35-köpfige Sanitärbetrieb aus Winterthur zum unbestrittenen Vorzeigebetrieb der helvetischen Sanitärbranche geworden. «Nur Rohre zu legen genügt nicht», bringt Christian Hunziker seine Philosophie auf

den Punkt. Für den 49-Jährigen ist QM ein anderer Name für Kundennähe. Dank einer unternehmensübergreifenden Softwarelösung, dank Laptop und Mobilkommunikation liegt die Reaktionszeit der Hunziker-Reparateure heute mitunter bei weniger als zwei Stunden. Die vorbildliche Informationspolitik schafft Transparenz gegenüber den Kunden und Mitarbeitern. Und weil die Belegschaft auch schon mal Benimmkurse belegt, tritt ein Hunziker-Monteur niemals wie der sprichwörtliche Elefant im Porzellanladen auf. Ein Sanitär, kommentiert Hunziker, sei für den Transport des wertvollsten und wichtigsten aller Lebensmittel verantwortlich. Da ist Sorgfalt bei Installation und Unterhalt angebracht. Die Kunden wissen es zu

schätzen. Hunziker hat im vergangenen Jahr sechs neue Mitarbeiter eingestellt und den Umsatz auf über **zehn Millionen Franken** verdoppelt.

Vor der Zukunft ist den Hunzikers nicht bange. Im Zuge der QM-Strategie haben sie einen so genannten **Watchtower** eingerichtet. Zusammen mit ihrem Kader analysieren sie regelmässig die politischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Trends im Umfeld ihrer Firma. Und wohin entwickelt sich ihrer Meinung nach das Sanitärengewerbe? Die Branche werde sich horizontal aufspalten, ist Christian Hunziker überzeugt: «Die einen Unternehmen werden Kunden akquirieren, planen und überwachen, die anderen werden als Unterakkordanten tätig sein.»



Zwei Vorzeigechefs:
Alexander Hunziker
(links), zuständig für die
Technik, und Christian
Hunziker, verantwortlich
fürs Marketing.