

STIMME AUS DER BRANCHE | VOIX DE LA BRANCHE



«Fachkompetenz bleibt entscheidend!»



Unter Profis

Wenn es bis 2020 mit Eisenwaren meist rund, bisweilen fast «von selbst» lief, haben Covid, multiple Kriegsereignisse, gerissene Versorgungsketten und Zoll-Turbulenzen vieles gründlich verändert.

«Es wird nie mehr so sein, wie es war!»

Das meint Florian Stüssi, Leiter Verkauf bei der KOCH Group AG in Wallisellen. Aber auch: «Sich proaktiv mit dem Wandel zu befassen, öffnet neue Chancen und Wege!»

Das Treffen der *perspective* mit Florian Stüssi fand Ende Juni statt – die KOCH DAYS 2026 waren noch am Laufen. Die dreijährlich stattfindende Messe gastiert nacheinander in Zürich, St. Gallen, Martigny und Bern. Im Zentrum stehen Beschläge und Sicherheitstechnik sowie praxisnahe Lösungen für Schreinereien, Holzbauer, Fenster- und Türenbaubetriebe. Mit über 6000 Anmeldungen lag die Messe deutlich über den Vorjahren.

«L'expertise professionnelle reste essentielle!»

Si, jusqu'en 2020, la quincaillerie tournait globalement bien, parfois presque d'elle-même, le Covid, les multiples guerres, les chaînes d'approvisionnement perturbées et les tensions douanières ont profondément bouleversé la situation. «Les choses ne seront plus jamais comme avant!» C'est ce qu'affirme Florian Stüssi, responsable des ventes chez KOCH Group AG à Wallisellen. Mais il ajoute aussi: «S'intéresser au changement de manière proactive ouvre de nouvelles opportunités et de nouvelles voies!»

perspective a rencontré Florian Stüssi fin juin – les KOCH DAYS 2026 étaient alors encore en cours. Organisé tous les trois ans, le salon se déroule successivement à Zurich, Saint-Gall, Martigny et Berne. L'accent est mis sur les ferrures et les techniques de sécurité, ainsi que sur des solutions pratiques destinées aux entreprises de menuiserie, aux constructeurs bois ainsi qu'aux fabricants de fenêtres et de portes. Avec plus de 6000 inscriptions, le salon a attiré nettement plus de participants que les années précédentes.

Florian Stüssi (44) ist Sohn eines Küchenbauers und hat selbst den Schreinerberuf erlernt. Es folgten die Berufsmatur und ein Studium zum Wirtschaftsingenieur FH. Berufliche Praxis sammelte er in verschiedenen Funktionen bei einem grossen Konzern für Elektrowerkzeuge. Nach einer Zwischenstation als Leiter Service bei einem Anbieter für Türenautomation übernahm er vor vier Jahren die Gesamtleitung Verkauf bei der KOCH Group AG. – Florian Stüssi ist verheiratet und Vater eines 10-jährigen Sohnes. «Und seit fünf Monaten glücklicher Besitzer eines Tierheim-Hundes aus Ungarn!», wie er mit einem Schmunzeln ergänzt.



Florian Stüssi (44 ans) est le fils d'un fabricant de cuisines et a lui-même appris le métier de menuisier. Il a ensuite obtenu une maturité professionnelle et suivi des études d'ingénieur d'affaires HES. Il a acquis une expérience professionnelle dans différentes fonctions au sein d'un grand groupe spécialisé dans les outils électriques. Après un passage comme responsable du service chez un fournisseur de systèmes d'automatisation des portes, il a repris la direction générale des ventes chez KOCH Group AG il y a quatre ans. – Florian Stüssi est marié et père d'un garçon de 10 ans. «Et depuis cinq mois, je suis l'heureux propriétaire d'un chien de refuge hongrois!», ajoute-t-il avec un sourire.

«Wir tun alles, um als Lieferantin nicht kontingentieren zu müssen. Das würde die Kundschaft bevormunden und wäre für einen Händler nahe beim Vollversagen.»

«En tant que fournisseur, nous faisons tout notre possible pour ne pas avoir à imposer des quotas. Cela reviendrait à imposer des conditions à la clientèle et serait synonyme d'un échec total pour un commerçant.»



KOCH Days – 2026

Dominic Wahl, Sales Lamello

KOCH Days – 2026



Herr Stüssi, noch ausgepumpt von den KOCH DAYS in Zürich, St. Gallen, Bern und Martigny?

Nein! (lacht) Aber intensiv waren sie! Für Kunden, Aussteller und für uns als Veranstalter.

«Fachkompetente Mitarbeitende erzeugen Vertrauen. Ein wichtiger Wert im Wettlauf mit digitalen Kanälen.»

Eine kurze Bilanz?

Die Besucherqualität war sehr gut. Unsere Messe setzt nicht auf Masse, sondern ist «klein, aber fein». Das betrifft die Investitions- und Entscheidungskompetenz der Besucher genauso wie das fachliche Niveau und das Interesse an Neuheiten.



Wie geht es den Schreibern und Holzbauern?

Stimmung und Auslastung sind sehr positiv. Gerade im Küchen- und Innenausbau löst die Abschaffung des Eigenmietwerts einen Renovationsschub aus. Im Übrigen hatten viele Kunden spezielle Fragestellungen zur Beratung direkt mit dem Hersteller dabei. Dieser intensive Austausch zur gemeinsamen Lösungsfindung erfüllt den Zweck einer modernen Fachmesse bestens.

Ein Beispiel dazu?

Das Thema «Smart Home» ist im Trend. Das Fachwissen und die Erfahrung sind im Handwerk aber noch nicht überall vorhanden. Digitale Zutrittskontrollen und Fensterfunktionen sind erwünscht und werden auch gerne geliefert, die Schreiner und Fensterbauer brauchen dazu aber noch fachliche Begleitung.

«Als reiner Händler haben wir kaum Einfluss auf die Politik der Lieferanten, müssen diese aber weitergeben. Wir federn für unsere Kunden ab, was immer möglich ist.»

Das tönt zuversichtlich, doch eines schleckt keine Geiss weg: Wir haben lebhaftere Zeiten.

Im Markt spüren wir das nicht direkt. Gleichwohl schlägt die politische und wirtschaftliche Gesamtsituation auch auf unser Geschäft durch. Beschaffungs- und Energiefragen, Zölle und wegbrechende Teilmärkte sind Dauerthemen. Ein Beispiel dazu sind die vormals boomenden Vereinigten Arabischen Emirate, wo viele grosse Projekte auf Eis gelegt

Monsieur Stüssi, êtes-vous encore épuisé après les trois KOCH DAYS à Zurich, Saint-Gall, Bern et Martigny?

Non! (rires) Mais ils ont été intenses! Que ce soit pour les clients, les exposants, ou pour nous en tant qu'organisateur.

«Des collaborateurs compétents inspirent confiance. Une valeur importante dans la course face aux canaux numériques.»

Un bref bilan?

La qualité des visiteurs était très bonne. Notre salon ne mise pas sur la masse: il est petit mais de qualité. Cela concerne aussi bien le pouvoir d'investissement et de décision des visiteurs que le niveau professionnel et l'intérêt pour les nouveautés.

Comment se portent les menuisiers et les constructeurs bois?

Le climat et le taux d'activité sont très positifs. Dans l'aménagement de cuisines et l'aménagement intérieur notamment, la suppression de la valeur locative déclenche une vague de rénovations. Par ailleurs, de nombreux clients arrivent avec des questions spécifiques pour obtenir des conseils directement auprès du fabricant. Cet échange intensif visant à trouver ensemble des solutions répond parfaitement à l'objectif d'un salon professionnel moderne.

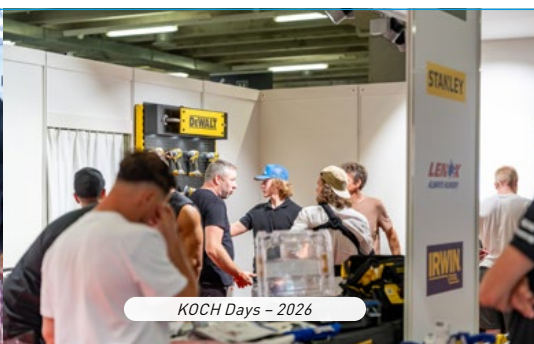
Vous avez un exemple?

Le thème de la «Smart Home» est à la mode. Toutefois, on manque encore de savoir-faire et d'expérience dans certains domaines de l'artisanat. Les contrôles d'accès numériques et les fonctionnalités pour fenêtres sont demandés et volontiers fournis, mais les menuisiers et les fabricants de fenêtres ont encore besoin d'un accompagnement spécialisé.

«En tant que simple revendeur, nous n'avons guère d'influence sur la politique des fournisseurs, mais nous devons la répercuter. Nous amortissons les répercussions pour nos clients autant que possible.»

Voilà qui est encourageant, mais une chose est sûre: nous vivons une période mouvementée.

Nous ne le ressentons pas directement sur le marché. Néanmoins, la situation politique et économique générale se répercute également sur notre activité. Les questions liées à l'approvisionnement et à l'énergie, les droits de douane et l'effondrement de certains marchés sont des sujets récurrents. ►►



STIMME AUS DER BRANCHE | VOIX DE LA BRANCHE



KOCH Lager / entrepôt

wurden. Einzelne Lieferanten spielen diese Unsicherheiten vielleicht etwas lautstark aus, was wiederum in der ganzen Lieferkette Unsicherheit erzeugt.

Auch wenn es den Hölzigen gut geht, lautet das kollektive Learning der letzten Jahre wohl: Wir sind verletzlich.

Die Versorgungslage ist in der Tat fragil. Bis 2019 hat sie praktisch perfekt funktioniert. Mit Corona und dem blockierten Suezkanal mussten wir aber die Anfälligkeit des Systems erkennen. Und heute machen Kriege, unberechenbare Zollkapriolen oder aktuell der Wasserstand auf dem Rhein die Lage unsicher.

«Unsere seinerzeit auf Fremdvermietung konzipierten Lagerflächen decken heute vollständig den Eigenbedarf.»

Ein Händler mit Verantwortung für seine Kunden schaut dem nicht tatenlos zu.

Wir puffern und überbrücken bestmöglich mit randvollen Lagern. Über enge Lieferantenbeziehungen versuchen wir, kritische Infos möglichst früh zu bekommen. Wird jedoch ein Engpass auch nur als Gerücht bekannt, hamstern die Kunden umgehend und verschärfen damit das Problem. Diesen «WC-Papier-Effekt» haben wir etwa bei Schubladenzargen gesehen. Nach entspannter Situation mussten wir gewisse Hamstervorräte wieder zurücknehmen.

Unschön für alle Beteiligten ...

...ja, und meines Erachtens nicht umkehrbar. Wir werden uns an Wandel, Unberechenbarkeit und Überraschungen in hoher Kadenz gewöhnen und den bestmöglichen Umgang damit immer wieder neu suchen müssen.

Ihr Claim «Unter Profis» signalisiert Ansprüche wie Verlässlichkeit, Stabilität und Professionalität. Stimmt das so?

Wir meinen damit zunächst den B2B-Markt, obschon auch Endverbraucher unseren Shop nutzen. Und ja, wir sehen Kunden und Lieferanten als Profis im weiteren Sinne und definieren damit auch unseren Selbstanspruch. Wir

Les Émirats arabes unis, autrefois en plein essor, en sont un bon exemple: de nombreux projets d'envergure y ont été gelés. Certains fournisseurs jouent peut-être un peu trop ouvertement sur ces incertitudes, ce qui alimente à son tour l'incertitude tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

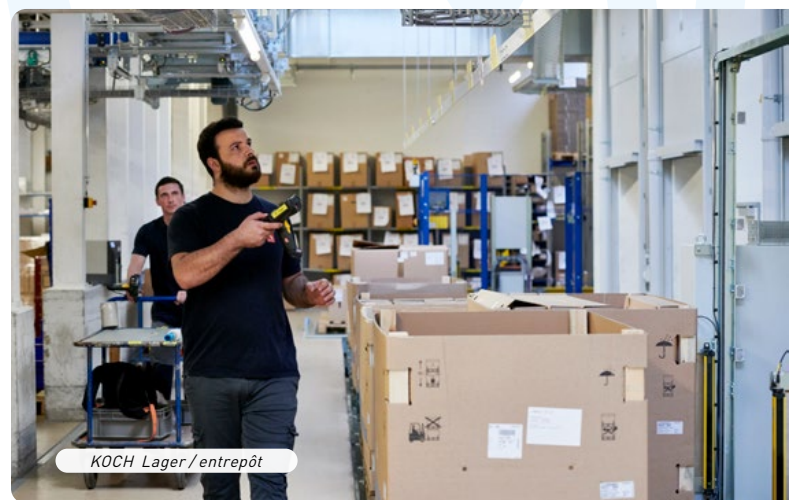
Même si les professionnels du bois se portent bien, une leçon s'est imposée à nous ces dernières années: nous sommes vulnérables.

La situation de l'approvisionnement est en effet fragile. Jusqu'en 2019, elle fonctionnait quasiment à la perfection. Mais avec le coronavirus et le blocage du canal de Suez, nous avons dû prendre conscience de la vulnérabilité du système. Aujourd'hui, ce sont les guerres, les décisions douanières imprévisibles ou encore, plus récemment, le niveau des eaux du Rhin, qui rendent la situation incertaine.

«Nos surfaces de stockage, initialement conçues pour la location à des tiers, couvrent aujourd'hui entièrement nos propres besoins.»

Un revendeur responsable vis-à-vis de ses clients ne reste pas les bras croisés.

Nous constituons des stocks tampons et faisons de notre mieux pour pallier les pénuries grâce à des entrepôts bien remplis. Par le biais de relations étroites avec nos fournisseurs, nous essayons d'obtenir les informations critiques le plus tôt possible. Toutefois, dès que la rumeur d'une pénurie circule, les



KOCH Lager / entrepôt

clients se mettent immédiatement à constituer des stocks et aggravent ainsi le problème. Nous avons notamment observé cet «effet papier toilette» sur les côtés de tiroirs. Une fois la situation revenue à la normale, nous avons dû reprendre certaines réserves accumulées par les clients.

Une situation désagréable pour toutes les personnes impliquées...

...oui, et je ne pense pas que ce soit réversible. Nous allons nous habituer au changement, à l'imprévisibilité et aux surprises à un rythme soutenu et nous devrons sans cesse chercher la meilleure façon d'y faire face.

prüfen immer, ob Ideen, Prozesse und Lösungen wirklich professionell sind. So sollen unsere Kunden auch an den KOCH DAYS das Gefühl haben: «Jawohl, hier bin ich als Profi unter Profis.»

Auch der kleine Einzelhändler definiert sich als Profi. Genügt das als Marktberechtigung?

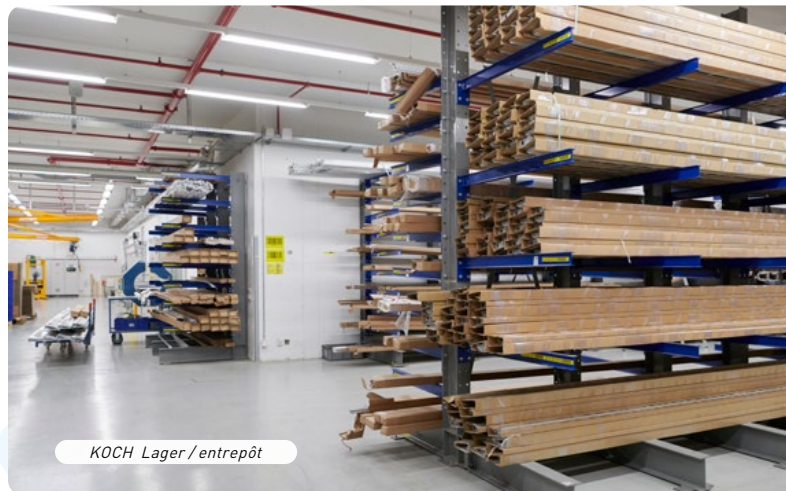
Marktberechtigung hat jeder Teilnehmer, der sich längerfristig behauptet. Die besonderen Stärken kleiner Einzelgeschäfte sehe ich dort, wo wir nicht mithalten können: bei der engen, hochflexiblen Kundenbegleitung im kleinen Rayon. Wir bieten zusammen mit der Post und unserem Logistikpartner Planzer im Tessin genauso wie in Genf oder Basel einen einheitlichen Service an. Der kleine Einzelhändler kann jedoch mit Schnelligkeit, Kleinmengen und speziellen Leistungen in seinem Aktionsradius viel besser auf individuelle Kundenwünsche eingehen. Er macht das, was wir nicht können, und ist damit auf seine Weise unentbehrlich.



Unter Profis

Gibt es Kooperationen mit kleinen Händlern?

Ein Kooperationskonzept haben wir nicht. Aber wir beliefern kleinere Geschäfte als Wiederverkäufer, meist wegen Mindestbestellmengen seitens Lieferanten. Wir achten dabei auf faire Konditionen und verstehen das primär als Dienstleistung «Unter Profis».



KOCH Lager / entrepôt

Votre slogan «Entre pros» témoigne d'exigences telles que la fiabilité, la stabilité et le professionnalisme. Est-ce le cas?

Nous faisons d'abord référence au marché B2B, bien que les consommateurs finaux utilisent également notre boutique. Et oui, nous considérons les clients et les fournisseurs comme des professionnels au sens large et définissons ainsi notre propre niveau d'exigence. Nous vérifions toujours si les idées, les processus et les solutions sont vraiment professionnels. C'est exactement ce que nos clients doivent ressentir lors des KOCH DAYS: «Oui, ici, je suis un pro parmi les pros.»

Le petit détaillant se définit lui aussi comme un professionnel. Est-ce suffisant pour justifier sa place sur le marché?

Tout participant qui s'affirme sur le long terme a sa place sur le marché. Je vois les atouts particuliers des petits commerces là où nous ne pouvons pas rivaliser: l'accompagnement étroit et très flexible des clients dans un petit rayon. En collaboration avec La Poste et notre partenaire logistique Planzer, nous proposons un service homogène au Tessin, à Genève ou à Bâle. Toutefois, le petit détaillant est bien mieux à même de répondre aux besoins individuels des clients grâce à sa rapidité, à ses petites quantités et à ses prestations spécifiques dans son rayon d'action. Il fait ce que nous ne pouvons pas faire et est donc indispensable à sa manière.

Existe-t-il des coopérations avec de petits commerçants?

Nous n'avons pas mis en place de coopération. Mais nous approvisionnons des petits commerces en tant que revendeurs, la plupart du temps en raison des quantités minimales de commande imposées par les fournisseurs. Nous veillons à offrir des conditions équitables et considérons cela avant tout comme un service «entre pros».

«Nos défis de demain s'appellent Temu & Co.»

Et pour finir: comment envisagez-vous la suite?

À quoi vous préparez-vous?

Notre attention se porte sur le commerce en ligne pur, principalement en provenance d'Extrême-Orient. Pour l'instant, rien n'indique encore une forte demande dans le secteur de la quin ➤➤



KOCH Lager / entrepôt

«Unsere Herausforderungen von morgen heissen Temu & Co.»

Zum Schluss noch: Was kommt?

Worauf stellen Sie sich ein?

Unser Augenmerk gilt dem reinen Online-Handel, vorab aus dem Fernen Osten. Noch ist bei Eisenwaren der grosse Sog nicht erkennbar, aber er kann kommen. Wir haben heute bereits Kunden, die ihre Schraubzwingen gelegentlich bei Temu bestellen. Das Gegenmittel sehen wir in der Fachkompetenz. Unsere Leute im Innen- und Aussendienst leisten vor allem

STIMME AUS DER BRANCHE | VOIX DE LA BRANCHE



Troubleshooting, also Beratung und Lösungshilfe überall dort, wo Kunden alleine nicht weiterkommen. Diese Funktion wird sich absehbar nicht digitalisieren lassen. Wir legen deshalb allergrossten Wert auf fachkompetente Mitarbeitende und bilden diese stetig weiter.

caillerie, mais cela pourrait bien arriver. Aujourd'hui, nous avons déjà des clients qui commandent occasionnellement leurs serre-joints sur Temu. Nous voyons dans l'expertise professionnelle le remède à ce problème. Nos collaborateurs du service interne et externe assurent avant tout du dépannage, c'est-à-dire qu'ils conseillent et aident à trouver des solutions partout où les clients



FACHKOMPETENZ! – Das geben wir als Ermunterung «Unter Profis» gerne weiter. Andere Vorschläge?

Segmentierung und Fokussierung in Sortiment und Dienstleistung – zu Deutsch: Weniger ist mehr. Am Beispiel unseres Hauses sind es die Schreiner, Fenster-, Türen- und Holzbauer. Sie, und nur sie, versorgen wir als Vollsortimenter für Werkzeug und Beschläge. Mehr nicht – das aber bestmöglich.

Damit überlassen Sie das Feld mitunter wohl auch anderen. Noch ein Tipp?

Eher ein Wunsch an unsere ganze Branche: Hören wir unseren Kunden gut zu! Bekanntlich kann auch Ungesagtes eine Botschaft sein. Und wir sollten die Hersteller in der Schweiz und in Europa stärken. Denn wenn die fernöstlichen Liefer- und Vertriebsgiganten den Fuss einmal richtig in unserem Markt haben, heisst es vielleicht: Euch europäische Hersteller und Händler braucht es nicht mehr. Das müssen wir verhindern!

Ein Aufruf zur Branchensolidarität! Wir bedanken uns für Ihre Ausführungen.

www.koch.ch



Unter Profis

ne parviennent pas à avancer seuls. Cette fonction ne pourra vraisemblablement pas être numérisée. C'est pourquoi nous accordons une grande importance à l'expertise professionnelle de nos collaborateurs et leur proposons une formation continue.

L'EXPERTISE PROFESSIONNELLE! – C'est un encouragement que nous transmettons volontiers dans notre esprit «entre pros». D'autres suggestions?

Segmentation et ciblage de l'assortiment et des services – autrement dit: moins, c'est plus. Pour notre entreprise, il s'agit des menuisiers, des fabricants de fenêtres et de portes ainsi que des constructeurs bois. En tant que fournisseur d'une gamme complète d'outils et de ferrures, nous vous fournissons, et seulement vous. Nous ne faisons rien d'autre – mais nous le faisons au mieux.

Vous laissez donc parfois le champ libre à d'autres. Encore un conseil?

Il s'agit plutôt d'un souhait adressé à l'ensemble de notre branche: écoutons attentivement nos clients! Comme on le sait, les non-dits peuvent aussi être porteurs de messages. Et nous devrions soutenir les fabricants en Suisse et en Europe, car une fois que les géants de l'approvisionnement et de la distribution d'Extrême-Orient auront véritablement pénétré notre marché, ils se diront peut-être: nous n'avons plus besoin de vous, fabricants et revendeurs européens. Nous devons éviter cela!

Un appel à la solidarité du secteur! Nous vous remercions pour vos explications.

www.koch.ch