



*La vie en fors*



LEITBILD  
UND MISSION



## 1. Eigentümer und Organisation

FORS ist ein **Familienunternehmen** im Besitz der Familien Senn und Liebherr mit transparenter und persönlicher Führungskultur.

Wir handeln zielorientiert, effizient und professionell mit dem Einsatz aller modernen Arbeits- und Kommunikationsmittel.

## 2. Produkte und Dienstleistungen

Unser Aktivitätsbereich liegt im Vertrieb von Haushaltgeräten für die Küche und Waschküche, sowie Gewerbegeräte für die Gastronomie. Für den Medizinalbereich planen und bauen wir kundenspezifische Geräte. Wir entwickeln umfassende Dienstleistungen rund um unsere Produkte, die sich laufend an den Marktbedürfnissen orientieren.

Als Ausdruck unseres Vertrauens in unsere Produkte geben wir auf alle Produkte eine umfassende Garantieleistung von 5 Jahren mit einer Verlängerungsmöglichkeit auf 8 Jahre.

## 3. Kunden und Handelspartner

Unser Markt ist die Schweiz, Liechtenstein und das grenznahe Ausland. Wir pflegen einen persönlichen und partnerschaftlichen Kontakt zu unseren Kunden. Wir beliefern die Konsumenten im Haushaltbereich ausschliesslich über unsere Handelspartner und machen keine Direktgeschäfte.

Im Gewerbesegment beliefern wir die Industrie und die Gastronomie, sowohl direkt als auch über unsere Handelspartner.

Unser Kundendienst erfolgt primär über unsere geschulten Servicepartner, sowie auch über unsere eigenen Servicetechniker für Handelspartner, welches dies wünschen.

Wir bauen mit unseren Handelspartnern auf eine langfristige Zusammenarbeit.

Der Erfolg der FORS AG basiert auf der langfristigen Zusammenarbeit mit den Handelspartnern.

## 4. Marktstellung

Wir sind ein **Premium-Markenhaus** und treten im Markt mit den Marken und Labels der Produzenten auf. Wir agieren im Markt ehrlich und transparent. Wir streben ein qualitatives Marktwachstum aus eigener Kraft an und möchten in unserem Zielmarkt bei den drei besten Anbietern sein.

Wir setzen uns bei unseren Lieferanten für eine Preisgleichheit der Produkte zum Ausland und für die Interessen der Schweizer Konsumenten ein.

## 5. Marketing und Kommunikation

Unsere Kommunikation richtet sich hauptsächlich an unsere Handelspartner als wichtige Teilnehmer unseres Produktvertriebes. Wir pflegen den Dialog zu den Konsumenten und beraten diese mit dem Ziel ihnen einen Mehrwert zu bieten. Wir unterstützen unsere Handelspartner bei all ihren Marktaktivitäten, sowie durch Produkteschulungen, Serviceausbildungen und Absatzhilfen durch marktorientierte Dienstleistungen.

## 6. Marktentwicklung und Investitionen

Wir analysieren permanent den Markt, erkennen Bedürfnisse, Veränderungen und streben eine substanzielle, nachhaltige Erhöhung der Marktanteile an. Unser Wachstum fokussiert sich auf alle Produktsegmente.

Gezielte Investitionen zur Entwicklung der Firma und Steigerung der Effizienz tätigen wir aus den selbst erzielten Erträgen. Wir wollen bei der Führung und Entwicklung unserer Unternehmung frei und unabhängig bleiben.

Wir entwickeln und fördern intelligente und marktgerechte Dienstleistungen, welche dem Nutzer Vorteile bringen. Dazu gehören die Instrumente: Allmarken-Service, längere Garantieleistung, Geräteleasing im Gewerbe- und Medizinallbereich.

## 7. Grundwerte der Firma

Wir sind eine vertrauenswürdige Familienunternehmung und fokussieren uns auf den Fortbestand der Firma und die Sicherheit der Arbeitsplätze.

Unser Denken und Handeln orientiert sich an den Grundwerten: Ehrlichkeit, Integrität und Transparenz. Wir befolgen Gesetze, unsere Prozessabläufe und die Regeln der Compliance. Unsere Handlungen sind verantwortungsvoll, menschlich, ökologisch und wirtschaftlich.

Wir behandeln unsere Handelspartner, Konsumenten und Mitarbeitenden fair, respekt- und vertrauensvoll.

## 8. Mitarbeitende der Firma

Als Familienunternehmung behandeln wir unsere Mitarbeitenden mit Respekt und Fürsorge. Wir fördern und bilden unsere Mitarbeitenden kontinuierlich zu topmotivierten, eigenständig denkenden, verantwortungsbewussten und lösungsorientierten Personen aus, welche die Bedürfnisse der Kunden erkennen und erfüllen wollen.

Wir pflegen einen kollegialen, menschlichen, respektvollen und partnerschaftlichen Führungsstil, fördern die persönliche und berufliche Entwicklung unserer Mitarbeitenden durch gezielte Aus- und Weiterbildungen und setzen uns für die Lohngleichheit zwischen Frau und Mann ein.

## 9. Qualität und Sicherheit

Wir fokussieren uns auf die Sicherheit unserer Produkte und Dienstleistungen. Wir optimieren die Sicherheits- und Prozessabläufe für eine höhere Sicherheit, bessere Gesundheit und grösseres Wohlbefinden am Arbeitsplatz.

Wir definieren alle Arbeitsprozesse in einem Handbuch und schulen diese Abläufe und Sicherheitsprozesse kontinuierlich unter Wahrung unserer hohen Qualitätsstandards.

Wir haben ein offenes Verhältnis zu Fehlern und pflegen eine ehrliche Fehlerkultur mit dem Ziel, diese zu erkennen und die Prozesse zu verbessern.

## 10. Schutz der Umwelt durch ökologisches Handeln

Unser Handeln orientiert sich am Schutz der Umwelt und soll energieeffizient, nachhaltig und ökologisch sein. Unser Massnahmenplan fokussiert sich auf folgende **acht Elemente**:

- 10.1. Wir führen primär **Produkte** im Sortiment, die **energieeffizient** und **langlebig** sind.
- 10.2. Wir transportieren unsere Geräte mit **ökologischen Mitteln** wie der **Eisenbahn**.
- 10.3. Wir unterstützen die Langlebigkeit der Produkte durch ein grosses Ersatzteillager, das den **Ersatz aller Funktionsteile bis zu 12 Jahre garantiert**.
- 10.4. Wir produzieren durch **Sonnenenergie** mehr elektrische Energie als wir selbst verbrauchen und speisen die überschüssige Energie als «grüner Strom» in das Verteilnetz ein.
- 10.5. Wir nutzen die Abwärme und heizen und klimatisieren unsere Gebäude ausschliesslich mit **Grundwasserenergie**.
- 10.6. Wir reduzieren den Lastwagenverkehr durch **mengegesteuerte Angebote** zum Fachhandel, um die Anzahl der Fahrten zu reduzieren.
- 10.7. Wir trennen alle Abfälle und führen diese dem **Recyclingprozess als Rohstoffe** wieder zu.
- 10.8. Wir erstellen **umweltgerechte** und **bestisolierte Gebäude mit modernster Technik**, um den Energieverbrauch ständig zu optimieren.

Mit diesen besonderen Massnahmen leisten wir einen wichtigen und nachhaltigen Beitrag für die Gesundheit und die Verbesserung der Lebensqualität der Menschen von heute und der nachfolgenden Generationen.

**FORS AG, Geschäftsleitung**