

«Unsere Exklusivität macht uns speziell»

Daniela Thöny führt die elsa Schweiz AG, die Kissen- und Matratzenherstellerin aus Emmen, die sich mit Erfolg an einem hart umkämpften Markt behauptet. Das Unternehmen hat Thöny von ihrem Vater übernommen – und in Familienhand soll es auch bleiben.

Text: Michel Sutter, Bild: Roger Landolt



2004 hat Daniela Thöny das Geschäft von ihrem Vater übernommen.

In Drogerien, Apotheken und Gesundheitspraxen, etwa im Physiobereich, sind sie omnipräsent, die Produkte von elsa. In grossen Möbel- oder Warenhäusern hingegen nicht. Ein strategischer Entscheid von Daniela Thöny, den sie bewusst gefällt hat. Die 57-Jährige will nicht die grosse Masse ansprechen. «Dass wir nicht überall erhältlich sind, macht uns speziell», betont Daniela Thöny, die ihr ausgeklügeltes Marketingkonzept präzisiert: «In Drogerien und Apotheken, aber auch in Gesundheitspraxen, die für ihre Kundennähe und hohe Beratungskompetenz bekannt sind, können die elsa-Kissen direkt getestet und gekauft werden. Unser Renner ist das Nackenkissen», so Daniela Thöny.

Kompetenz von der Pike auf

Seit 2004 ist Daniela Thöny für die elsa Schweiz AG verantwortlich. Sie hat das Geschäft von ihrem Vater übernommen. «Im Jahr 2000 bin ich in den Betrieb eingestiegen», erzählt Daniela Thöny, die vor ihrem Engagement bei elsa zehn Jahre lang das Personalwesen betreute. Von Beginn weg fühlte sie sich wohl an ihrer

neuen Wirkungsstätte. «Die Zusammenarbeit mit meinem Vater klappte super», erinnert sich Daniela Thöny. Sie begann damals als Assistentin des Verkaufs- und Marketingleiters. «Ich konnte mich jederzeit an meinen Vater wenden, wenn mir etwas nicht klar war», sagt sie.

Dass sie ihre Tätigkeit von der Pike auf und damit auch als Allrounderin erlernt hat, kommt ihr bei den Führungsaufgaben zugute: «Ich delegiere nicht nur, ich übernehme auch Aufgaben im Marketing, Verkauf und Kundendienst», sagt Daniela Thöny. «Im Notfall leiste ich auch Telefondienst, bin also am Ohr unserer Kundschaft. So vernehme ich eins zu eins die Bedürfnisse, die unsere Kundschaft hat.» Genau diese Vielfalt gefalle ihr an ihrem Job, freut sich die Geschäftsführerin und betont: «Ich war schon immer mehr die Macherin, die gerne selber anpackt.»

Nahe an der Kundschaft

In ihrem Unternehmen hält Daniela Thöny vor allem zwei Faktoren hoch: Qualität und Kundenzufriedenheit. Für die Qualität sorgt sie,

indem sie ihre Kissen und Matratzen ausschliesslich in der Schweiz produzieren lässt. Und um Kundenzufriedenheit ist sie durch einen möglichst hohen Kundenservice bemüht. Die Kundin beziehungsweise der Kunde kann die elsa-Matratze beispielsweise 30 Tage lang kostenlos testen. Zum perfekten Service gehört auch die pünktliche Lieferung an den Wohnort.

Und wie es die Tradition bei elsa vorsieht, soll dereinst ein weiteres Familienmitglied den Betrieb übernehmen. Daniela Thöny hat dazu ihren Neffen Daniele (26) auserkoren. «Er arbeitet bereits im Betrieb und besucht zur Zeit die höhere Fachschule zum eidg. Betriebswirtschaftler», freut sich Daniela Thöny. «Er liebt den Kundenkontakt. Er lebt und identifiziert sich jetzt schon sehr mit elsa.» Der Übergang an Daniele soll jedoch flussend stattfinden. «Ich will nicht klassisch pensioniert werden», erklärt Daniela Thöny und lacht. «Ich stelle mir eher vor, dass ich dann etwas mehr Ferien habe.» Im Betrieb wird sie aber weiterhin anzutreffen sein. Ganz die Macherin eben.