



Von Hans-Georg Wenke

»Genau zuhören«

Supportdienstleister für die grafische Industrie in der Schweiz: Koller AG, Thalwil

BACKGROUND



»Man muss ganz genau zuhören«, sagt Martin Koller. Er ist täglich »draußen«, quasi »am

Ohr des Kunden«. Er managt den Vertrieb, ist selbst aktiver Berater, in letzter Zeit mehr Projektleiter denn »Verkäufer«, sieht sich vor »gravierenden Veränderungen, weil es bei den Kunden mit dem Aufstellen einer Maschine oder der Entscheidung für eine Materialsorte nicht getan ist.«

Eigentlich ist doch alles klar. Die Koller AG ist spezialisiert auf die professionelle Print- und Medienstufe. Da sollten doch alle Kunden gleiches, zumindest ähnliches verlangen. Denn so unterschiedlich können die Anforderungen doch gar nicht sein. »Jeder hat andere Schwerpunkte und jeder legt auf bestimmte spezifische Punkte wert«, sagt Martin Koller und ergänzt: »Vor allem aber wollen einige schlichtweg zu wenig Fortschritt.«

Zu wenig Fortschritt?

Und das ist der Punkt, der jedes Mal bei ihm einen inneren Entscheid fordert: Aus purer Höflichkeit dem Kunden gegenüber einfach Ja sagen und seine geäußerten Wünsche erfüllen? »Was leicht wäre«, sagt Martin Koller, »aber ich weiß, dass dann die Reklamationen in spätestens einem Jahr kommen, warum ich denn nicht energisch auf andere, bessere Möglichkeiten hingewiesen habe«. Also siegt immer mehr das »Oder«, nämlich die intensive Diskussion mit den Kunden über positive Alternativen. Nach dem wohlverstandenen Motto, wenn schon, denn schon, sollten Geräte und Systeme, Workflow-Komponenten oder andere Software in eine stimmige, qualitäts- und produktionsorientierte Infrastruktur eingebunden werden. Was so leicht nicht ist bei den Unternehmen, die typisch sind für unsere Branche: die eher kleineren, die eher zurückhaltend investierenden, die

eher auf pure Pragmatik bedacht sind. »Da sieht man förmlich die Angst vor der großen Geldausgabe in den Augen«, meint der erfahrene Verkäufer und wird dann geradezu missionarisch: »Dabei ist doch das Gegenteil richtig. Gerade durch eine konsequente und intelligente Investition in die richtigen, sprich richtig abgestimmten und verknüpften Werkzeuge, lässt sich Geld sparen, die Qualität stabilisieren und der Durchsatz erhöhen.«

Gesamtpakete schnüren

Doch dann eben kommt ein großes »Aber«: »Das heißt auch, dass man dem Kunden vorschlagen muss, über seinen ursprünglichen Wunsch hinaus über andere Dinge zu reden und dann in das Investitionsprojekt einzubinden.«



Martin Koller im Gespräch.

Mit übrigens eindeutigen Ergebnissen: »Bis jetzt hat mir noch kein einziger Kunde hinterher gesagt, er hätte bereit, auf meinen Rat gehört zu haben, auch wenn es anfänglich vielleicht Skepsis gab.« Damit das Ergebnis alle zufrieden stellt, will das Team bei der Koller AG von ein paar Grundsätzen nicht lassen.

»Wir suchen auf dem Markt die besten Lösungen, die wir betriebsindividuell zu praxisgerechten Gesamtpaketen kombinieren können«, ist einer davon. Ein zweiter »die Verantwortung und Betreuung über den ganzen Lebenszyklus des Investitionsgutes hinweg«.

Sinnvoll aufeinander abgestimmte Schritte

Mehr und mehr gehen bei Installationen und Neuinvestitionen die reine Geräte- oder Systemimplementierung mit Training, Schulung, Qualitätsmanagement, Proofing-Lösungen und dergleichen Aktivitäten Hand in Hand – eben »wenn schon, denn schon«.

Denn je sinnvoller aufeinander abgestimmte Schritte, Vorgehen und Veränderungen, desto rentabler sind sie für Investoren und desto motivierender auch die Erfolge bei der Umstellung oder Neueinführung.

➤ www.kollerag.ch

