

Auf Kundenwünsche flexibel eingehen können

Auch während der Laufzeit von Leasing- oder Mietverträgen können sich Bedürfnisse des Kunden ändern. Hier sind Fachhändler gefragt, die in der Lage sind, bestehende Verträge schnell und unbürokratisch an die geänderte Situation anzupassen, betont **MLF Mercator-Leasing**.

Die Zukunft von Unternehmen ist nicht im Detail planbar: Im günstigsten Fall wachsen sie oder erweitern ihr Produktportfolio, im ungünstigen Fall müssen Arbeitsplätze abgebaut und die Organisation angepasst werden. Egal in welcher Situation sich ein Unternehmen befindet, Wettbewerbsfähigkeit ist nur gewährleistet, wenn es sich der technologischen Entwicklung anpasst. Fachhändler, die ihren Kunden hier Vertragsflexibilität bieten, können eine langfristige und starke Kundenbindung aufbauen.

„Die regelmäßige Betreuung des Kunden durch eine Jour-Fixe Gesprächskultur ist grundlegend, um nicht nur als Hardware-Lieferant, sondern als echter Partner wahrgenommen zu werden“, berichtet Thomas Brüel, Geschäftsführer von B&W Kopiertechnik und Service in Darmstadt und Mainz. „Print-as-a-Service ist das Stichwort für die Zukunft des Bürofachhandels. Dafür ist die Etablierung eines professionellen Consultings, aber auch eines Controllings und Asset Managements unumgänglich.“ Mindestens einmal im Jahr sollte der Bedarf des Kunden analysiert werden. Nur so kann der Händler veränderte Rahmenbedingungen des Kunden erkennen und entsprechende Lösungen anbieten. Um einen Service dieser Qualität realisieren zu können, muss der Handel in einer nicht unerheblichen Größe in die Qualifikation von Mitarbeitern und in die Informationstechnologie investieren.

„Der Unternehmer will sich nicht um die Infrastruktur in seinem Büro kümmern. Er will einen Partner, der ihn vertrauensvoll berät, so dass er sich auf sein Kern-

geschäft konzentrieren kann“, weiß Brüel. Mit „Flex-Verträgen“ bietet er seinen Kunden die Möglichkeit, die Verträge an veränderte Anforderungen anzupassen. Ohne den eigentlichen Vertrag aufheben zu müssen, können durch eine Zusatzvereinbarung Hard- und Softwareausstattungen, Rate, Laufzeit und/oder vereinbarte Mindestabnahmen/Freiseiten verändert werden. Langwierige Freigabeprozesse beim Kunden entfallen, denn die Änderung der kaufmännischen Daten passt auf ein übersichtliches DIN A4-Blatt und ergänzt lediglich das bestehende Vertragswerk.

„Oftmals sind Kunden jahrelang an bestehende Leasing- oder Mietverträge gebunden, weil andere diese Flexibilität nicht umsetzen können. Ich biete diesen Service mit unserem Partner Mercator-Leasing bereits seit vielen Jahren und habe nur gute Erfahrungen gemacht. Schnell und unbürokratisch auf den Kundenwunsch zu reagieren, ist der Kern des Ganzen. Die langen Laufzeiten unserer Verträge bestätigen mich darin“, betont auch B&W-Geschäftsführer



Schätzen Flexibilität bei den Finanzverträgen, um kundenfreundlich handeln zu können: Thomas und Nicole Brüel, Geschäftsführer von B&W Kopiertechnik und Service

in Nicole Brüel. Dienstleistungen und Flexibilität lohnen sich. Kunden, so Thomas und Nicole Brüel, äußerten immer wieder: „Das hat mir noch kein anderer angeboten.“ www.mercator-leasing.de

Anwendungspraxis

Es kann viele Gründe geben, um einen Finanzierungsvertrag während der Laufzeit anzupassen: Stellen Kunden beispielsweise fest, dass sich tatsächliches und geplantes Nutzungsverhalten deutlich unterscheiden, dann kann es sinnvoll sein, die Vertragsparameter nachträglich anzupassen. Auch der Austausch von Geräten durch Nachfolgemodelle kann ein Anlass dafür sein. Wenn ein Unternehmen wächst und weitere Geräte braucht, kann der Fachhändler den bestehenden Vertrag erweitern statt einen neuen abzuschließen.