



# Flexible Finanzierungslösung für nachhaltige Kundenbindung

**Für das Familienunternehmen Hermann Kaiser Bürotechnik e.K., einen Vollsortimenter im Bereich Büroeinrichtung und -technik, ist das Bereitstellen von individuellen Lösungen eine Selbstverständlichkeit. Diese Einstellung erwartet er auch von einem Finanzierungspartner.**

Die 1976 von Hermann Kaiser in Ansbach als Einzelfirma gegründete Hermann Kaiser Bürotechnik e.K. ist ein mittelständisches, familiengeführtes Unternehmen mit rund 120 Mitarbeitern – die ersten Aktivitäten erfolgten vom Wohnhaus aus, bis später das erste Bürogebäude angemietet wurde. Das Produktportfolio besteht aus Büromöbeln und -einrichtung, Bürobedarf, Bürotechnik, EDV, IT-Systemen, Kommunikations-

und Kassensystemen. Als Datev-Systempartner begann der Unternehmer seine Akquise-Aktivitäten bei Steuerberatern – zu einer Zeit, in der Finanzierungslösungen wie Leasing und Miete noch in weiter Ferne lagen. Mittlerweile blickt Kaiser auf eine 49-jährige Erfahrung und 42 Jahre Selbstständigkeit in dieser Branche zurück und bezeichnet sich selbst als klassischen „Vollsortimenter“ in allen Fragen rund um das Büro.

Wo hört jedoch der Bürobedarf auf und wo fängt das Maschinenzubehör an? Die Grenze ist fließend, wenn zugleich eindeutig, und Kaiser nutzt beides als Türöffner bei seinen Kunden, um so Folgeaufträge im Bereich Büromaschinen zu generieren. „Ich möchte doch auch, dass der Kunde wächst. Und das ermöglicht Mercator-Leasing durch Vertragserweiterungen oder -anpassungen hinsichtlich Preis, Dauer, Menge oder sämtlicher Faktoren noch

*„Die Kontinuität der Betreuung durch die fachlichen Ansprechpartner bei Mercator-Leasing und die vertrauensvolle Zusammenarbeit seit 20 Jahren sind für mich wesentliche Grundvoraussetzungen für eine solche langfristige Partnerschaft.“*

**HERMANN KAISER**, Firmeninhaber der Hermann Kaiser Bürotechnik e.K.



während der Laufzeit. Es ist unser fundamentales Geschäft, individuelle Kundenanforderungen zu erfüllen. Das geht aber nur, wenn man diese auch mit seinem Leasingpartner und den entsprechenden Vertragswerken realisieren kann.“ Bei einigen Gesprächen mit Kunden wird Kaiser auch heute noch darauf angesprochen, dass man viele Verträge habe, bei denen erwartet werden müsse, bis sie auslaufen, um erst dann wieder zahlreiche Verträge für unterschiedliche Objekte abschließen zu können. „Alles in einem Vertrag abzuwickeln ist tatsächlich für viele noch Neuland“, berichtet er.

## VOR ALLEM KUNDENNÄHE

Die Kooperation mit MLF Mercator-Leasing GmbH & Co. Finanz-KG in Schweinfurt besteht schon seit 1999 – es waren die Anfangsjahre, in denen man sich im Bereich Druck und Kopie zunehmend weg vom Kauf in Richtung Leasing und Miete bewegte. „Bereits zu diesem Zeitpunkt hat uns Rolf Hahn den Seitenpreisvertrag vorgestellt, der für andere Leasinganbieter damals noch als unmöglich galt. Erst viele Jahre später haben mir andere Leasingunternehmen diese Vertragslösung als Neuheit vorgestellt“, erzählt Kaiser. „Individualität und maximale Flexibilität in der Vertragsgestaltung, branchenspezifische Abrechnungsmodalitäten sowie persönliche Ansprechpartner: Genau das zeichnet Mercator-Leasing als unseren Leasingpartner aus.“ So gab es für Kaiser auch nie einen Grund, den Leasingpartner zu wechseln.

Insbesondere in den Bereichen Beratung, Service und technischer Kundendienst spielen Kundennähe und Kompetenz für Kaiser eine wesentliche Rolle, denn „verkaufen kann jeder“. Das Ende der Laufzeit eines Finanzierungsvertrags abzuwarten, um einen Kunden wieder zu besuchen, war und ist für ihn kein denkbare Vorgehen. Aber auch die Nähe zum Leasingunternehmen war für Hermann Kaiser bei der Auswahl damals entscheidend. Ein regelmäßiger Austausch über aktuelle Verträge oder alternative Finanzierungslösungen bilden die Grundlage für das Geschäft, denn Kaiser Bürotechnik sieht sich immer am Puls der Zeit und möchte seine Kunden über die neuesten technischen Entwicklungen auf dem Laufenden halten. „Ich habe damals sehr schnell einen guten Draht zu Rolf Hahn gefunden und das ist natürlich ein sehr großer Vorteil, wenn man mit den Verantwortlichen, die ‚ja‘ oder ‚nein‘ sagen können, reden kann“, erinnert sich Kaiser. „Diesen regelmäßigen Austausch haben wir beide vom ersten Tag an gepflegt.“

Hermann Kaiser verwendet für seine Kunden überwiegend den MOS-Mietvertrag-All-In-Managed Office Solutions ist ein ganzheitliches Konzept, das den gesamten Office-Equipment-Bedarf eines Kunden durch einen einzigen Vertrag abdeckt. Dieser wurde als intelligentes Baukastensystem entwickelt, um Kunden mit allen Produkten sofort oder über Erweiterungen in Teilschritten zu jeder Zeit ausstatten zu können. Er ist keine reine Investitionsfinanzierungslösung, sondern integriert

auch alle Dienstleistungen, die mit dem Objekt zusammenhängen. Mögliche Erweiterungen während der Vertragslaufzeit bieten dem Fachhändler genau das, was ihm wichtig ist: Kundenähe und damit auch die daraus resultierende Kundenbindung. „Ich biete meinen Kunden mit unserem Portfolio ein Rundum-Sorglos-Paket an – zu diesem gehört auch die passende Finanzierung“, erläutert Kaiser. „Das Baukastensystem des Vertrags bildet exakt den Kundenbedarf von Kaiser Bürotechnik ab und entspricht unserem Portfolio, das Wartungs- und Serviceleistungen integriert.“

## EIN EINZIGER VERTRAG

„Ein ‚Geht nicht‘ oder ‚Gibt es nicht‘ habe ich von Mercator-Leasing noch nie gehört. Es werden immer Ideen entwickelt, die unseren beziehungsweise den Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen und exakt darauf zugeschnitten sind“, führt Kaiser fort. Ein konkretes Beispiel hierfür ist, dass Mercator-Leasing den Service- und Wartungsanteil mit der Gesamt-Leasingrate einzieht und an Kaiser Bürotechnik auszahlt, weil es nur einen Vertrag für den Endkunden gibt. Der Händler muss für seinen Service- und Wartungsanteil keine Rechnung schreiben, sondern bekommt sein Geld unmittelbar von Mercator-Leasing überwiesen. „Die schnelle Auszahlung am Monatsanfang ist für mich ein ganz wichtiges Thema hinsichtlich der Liquidität“, erläutert Kaiser. ▶

*„Der wichtigste Wettbewerber in der Leasingbranche ist nicht die Bankenwelt, sondern die Liquidität der Unternehmen. Wir bieten unseren Partnern ein Rundum-Sorglos-Paket für ihre Kunden, damit sich diese auf ihr Kerngeschäft fokussieren können.“*

**ROLF HAHN,**  
Vorsitzender der Geschäftsführung der  
MLF Mercator-Leasing GmbH & Co. Finanz-KG



► Dadurch, dass alle Vertragsbausteine in einem Vertrag abgedeckt sind, hat der Kunde nur eine überschaubare Rate im Monat, die an den Leasinggeber zu entrichten ist. „Aufgrund einer hohen Stückzahl von Verträgen zieht Mercator-Leasing für uns monatlich per Bank einzug einen hohen fünfstelligen Betrag für Service- und Wartungsleistungen beim Endkunden ein“, erörtert Kaiser. „Das ist eine enorme Größenordnung, die das gegenseitige Vertrauen untermauert. Doch eine Geschäftsbeziehung besteht aus Geben und Nehmen, und genauso funktioniert das zwischen uns und Mercator-Leasing.“

## VERTRAUENSVERHÄLTNIS

Mercator-Leasing wird aufgrund der Firmenstruktur, der Kontinuität, der Erreichbarkeit der direkten Ansprechpartner sowie der seit 20 Jahren gewachsenen Partnerschaft und der langjährigen Verbundenheit von Hermann Kaiser als „Familienbetrieb“ angesehen. „Die Zusammenarbeit ist eine ganz andere als mit einem Konzern“, betont er. „Ich kenne alle Ansprechpartner bei Mercator-Leasing und man kennt mich persönlich. Genau das ist für mich als Familienunternehmer wichtig sowie insbesondere das dadurch entstandene Vertrauensverhältnis.“

Seit 22 Jahren bekleidet Hermann Kaiser das Amt des Aufsichtsratsvorsitzenden der

Büroring eG, eines in Deutschland führenden Verbunds von mehr als 500 mittelständischen und regional ansässigen Bürofachhändlern, deren Kernkompetenz in der Vermarktung, der Belieferung sowie dem dazugehörigen Serviceangebot von Produkten für den Bürogebrauch liegt. Wichtigstes Ziel der Genossenschaft ist die Förderung des Absatzes der Mitglieder sowie die Optimierung der Prozesse zwischen Fachhandel und Endkunden. Produktseitige Schwerpunkte sind der gewerbliche Bürobedarf (einschließlich Papier-, Büro- und Schreibwaren), Managed-Print- und Dokumentenmanagement-Services, IT- Dienstleistungen sowie Büro- und Objekteinrichtungen.

## VORAUSSCHAUEND HANDELN

„Die Bereiche Kopierer und EDV werden nicht weiter zunehmen und für uns daher immer schwieriger zu bedienen. Dafür werden andere Dinge verstärkt über Leasing und Miete finanziert, wie beispielsweise Hochleistungsscanner, Archivierungssoftware sowie auch Kaffeeautomaten und Wasserspender“, wagt Hermann Kaiser eine Einschätzung für die Zukunft im Bürofachhandel. „Dazu werden Nischen wie das Dienstradleasing bei den Unternehmen eine immer größere Rolle spielen. Unsere Kunden müssen noch lernen, Büromöbel und -einrichtung zu leasen oder

zu mieten. Diese werden zum größten Teil noch gekauft, da viele Unternehmen aufgrund der aktuellen Konjunkturlage über das notwendige Eigenkapital verfügen.“

„Der wichtigste Wettbewerber in der Leasingbranche ist nicht die Bankenwelt, sondern die Liquidität der Kunden“, bringt es Rolf Hahn, Vorsitzender der Geschäftsführung der MLF Mercator-Leasing GmbH & Co. Finanz-KG, auf den Punkt. „Der Kunde ist es aber auch gewohnt, Büromöbel nicht zuletzt aufgrund der langen Abschreibungszeiten als langjähriges Wirtschaftsgut zu kaufen. Genauso, wie er es seit Ende der 90er-Jahre gewohnt ist, Büromaschinen – mittlerweile auch die EDV – zu mieten oder leasen.“ Das sei reine Kopsache und habe nichts mit wirtschaftlicher Betrachtung oder der Technologie zu tun. Man kaufe langfristige Güter und miete das, was kurzfristig und ständig ausgetauscht werden muss.

Auf eine kommende Konjunkturänderung ist Hermann Kaiser auf jeden Fall eingestellt und bereitet daher frühzeitig mögliche Werbeaktionen für Leasing und Miete von Büromöbeln vor. „Dieses proaktive Mitdenken und das Bereitstellen von angepassten Lösungen, die meine Kunden von mir fordern, erwarte ich ebenfalls von meinem Leasingpartner“, sagt Kaiser. „Und genau das schätze ich so an der Zusammenarbeit mit Mercator-Leasing.“ ■