



## Der Kunde ist Kaiser



Frank Klohr, Geschäftsführer Kito Europe GmbH

**Anfang des Jahres 2007 startete die KITO Europa GmbH ihre operativen Geschäfte in Deutschland. Heute hat sie schon sechs Prozent Marktanteil im Bereich der Hand- und Elektrokettenzüge. Bis 2012 will das Unternehmen seinen Anteil auf dem deutschen Markt auf zehn Prozent ausbauen und weitere Mitarbeiter einstellen – trotz Wirtschafts- und Finanzkrise. Das Geheimnis des Erfolgs kommt, wie der Mutterkonzern, aus Japan und heißt: Der Kunde ist Kaiser.**

„Kundenzufriedenheit steht bei uns nicht nur an erster Stelle auf dem Papier, sondern wird real gelebt und umgesetzt“, so Geschäftsführer Frank Klohr. Mittelpunkt der Geschäftsaktivitäten ist der Verkauf der Hand- und Elektrokettenzüge an den Fachhandel. Doch Service und Beratung, Reparatur und Wartung sowie eine problemlose und schnelle Versorgung des Kunden auch mit Ersatzteilen werden bei KITO groß geschrieben. „Wir liefern nicht nur ‚Ware von der Stange‘, sondern gehen auch auf individuelle Kundenbedürfnisse ein“, erklärt Klohr. In Zusammenarbeit mit 18 Partnerfirmen wird auch oft vor Ort geprüft, wie das gewünschte Gerät konfiguriert werden muss, bevor es ausgeliefert wird und zum Einsatz kommt.

Auf die Produktion der Geräte für den europäischen Markt nimmt die deutsche KITO Tochter direkten Einfluss. „Im Gespräch lernen wir die Bedürfnisse der Kunden und der verschiedenen Branchen, in denen unsere Geräte eingesetzt werden, genau kennen. Diese Informationen geben wir an unser Stammhaus in Japan weiter, wo sie bei der Entwicklung und Produktion berücksichtigt werden“, sagt der Geschäftsführer.

Um einen Kunden wirklich zufrieden zu stellen, bietet KITO nicht nur erstklassige Produkte, sondern auch schnelles und flexibles Handeln von gut ausgebildeten

