



Mit neun modernen Niederlassungen in Österreich bietet die Firma Kuhn-Ladetechnik ihren Kunden die Sicherheit eines starken Partners. Unsere Bilder zeigen einen PK 78002 SH, der sich in den verschiedensten Einsätzen bewährt.



Kundenzufriedenheit ist für Dir. Karl Lenglacher, Geschäftsführer der Firma Kuhn Ladetechnik, eine Herausforderung, der er sich mit seinem Team jeden Tag aufs Neue stellt.



#### KUHN LADETECHNIK

## Zufriedene Kunden durch laufend optimierte Technik- und Service-Kompetenz

Leistungsfähige Ladekrane sind für das Bau- und Transportgewerbe unverzichtbar. Um sich im harten Konkurrenzkampf erfolgreich zu positionieren, investieren immer mehr Betriebe auch in maßgeschneiderte Großkrane und Spezialaufbauten. Die dafür notwendige Kompetenz finden sie seit vielen Jahren bei der Firma Kuhn Ladetechnik GmbH in Vöcklabruck. Wir sprachen mit Geschäftsführer Dir. Karl Lenglacher über die vielen kleinen Schritte auf dem Weg zur größtmöglichen Kundenzufriedenheit.

Als Generalimporteur von Palfinger-Ladekränen, Epsilon-Holzladekränen, Palift-Wechselsystemen und Mitsubishi-Gabelstaplern (Diesel- und Elektrostapler) von 1,5 t bis zu 16 t sowie Stapler für den innerbetrieblichen Transport ist die Kuhn-Ladetechnik für zahlreiche Branchen ein wichtiger Ansprechpartner. Gemeinsam mit der Emco-Gruppe Werkzeugmaschinen und dem Bereich Kuhn-Baumaschinen ist die Kuhn-Ladetechnik ein Teil der Unternehmensgruppe Kuhn, die ihren Sitz in Eugendorf bei Salzburg hat.

**Herr Direktor Lenglacher, der Großteil des heurigen Jahres ist bereits vorbei. Wie ist 2019 für Kuhn-Ladetechnik gelaufen und wie sehen Sie das letzte Quartal in Ihrer Branche?**

**Lenglacher:** Das Jahr 2018 war das erfolgreichste in der Firmengeschichte von Kuhn-Ladetechnik. 2019 entwickelte sich auf gleich hohem Niveau. Die sehr gute Baukonjunktur sorgt für eine gute Auslastungssituation bei unseren Kunden und dies wiederum sichert eine weiterhin hohe Investitionsbereitschaft. Wir sehen für das 4. Quartal aber auch Anfang 2020 ein positives Marktvolumen und sind für unsere Märkte optimistisch.

**Kuhn-Ladetechnik hält seit Jahrzehnten die Marktführerschaft im Bereich der Lkw-Ladekrane. Was ist das Erfolgsgeheimnis Ihrer Organisation?**

**Lenglacher:** Harte Arbeit, sehr gute Mitarbeiter und eine Strategie, die konsequent umgesetzt wurde und wird. Ich denke unsere Kunden schätzen die Sicherheit, die sie mit unserer Organisation haben.

Dafür sind aus meiner Sicht folgende Punkte besonders wichtig:

- Unser direktes Vertriebs- und grenzüberschreitendes Servicenetz.
  - Viele Jahrzehnte Erfahrung im Bereich der Projektierung, aber vor allem bei der Realisierung von Kransystemlösungen.
  - Eine seit vielen Jahren einzigartige und ausgeklügelte Ersatzteillogistik, die eine prompte Teileverfügbarkeit in den einzelnen Standorten von über 90% garantiert.
- Letztendlich geht es in der Partnerschaft aber immer darum, gestellte Aufgaben einer gemeinsamen Lösung zuzuführen. Ein großer Teil unserer Kunden vertraut seit Jahrzehnten auf unsere Organisation und darauf sind wir sehr stolz. Gleichzeitig sind wir gefordert, dieses große Vertrauen jeden Tag aufs Neue zu rechtfertigen.

**Was können Sie zur langjährigen Partnerschaft mit Palfinger sagen?**

**Lenglacher:** Man kann wirklich von einer großartigen Partnerschaft sprechen und das Produkt Palfinger ist ein ganz wesentlicher Teil unseres Erfolges in unseren Märkten. Zwei eigenständige Unternehmen, die Schulter an Schulter ein gemeinsames Ziel verfolgen, nämlich größtmögliche Kundenzufriedenheit. Palfinger verfügt wie kein anderer Hersteller über eine komplette Produkt-

palette von 1 bis 200 m/t, gibt seit vielen Jahrzehnten die wesentlichen Innovationen in der Krantechnologie vor und ist Weltmarktführer.

**Welche Maßnahmen setzen Sie, um die angestrebte Kundenzufriedenheit zu erreichen?**

**Lenglacher:** Für uns steht der Kunde immer im Mittelpunkt des Geschehens und in seiner Betreuung streben wir schlicht und einfach Perfektion an. Das



sind aber nicht nur schöne Worte. Wir arbeiten seit Jahren gemeinsam mit unseren Kunden an jenen Standards, die für unsere Kunden wichtig sind und die von uns erwartet werden. Das Thema Kundenzufriedenheit beginnt mit der kompetenten Beratung, die auf der spezifischen Situation des Kunden aufbaut, setzt sich fort in der hochqualitativen Umsetzung und reicht weit über die Auslieferung der neuen Maschine bis hin zum After Sales Service, allen beteiligten Technikern und bezieht nicht zuletzt auch den gesamten Office Bereich ein. Als Beispiel für unseren umfassenden Ansatz möchte auf eine Person hinweisen, die oft gerne vergessen wird: der Fahrer des Kunden. Wir legen auf den Fahrer ein besonderes Augenmerk, denn er bringt die Leistung, er muss unterstützt werden – und er muss Hilfe bekommen, wenn er sie braucht. Wir haben eine Servicehotline installiert, die dem Fahrer die Möglichkeit

gibt, sich auch nach den Geschäftszeiten noch Rat und Hilfe zu holen. Zusätzlich soll ein eigenes Service- Konzept helfen, dem Fahrer die Zeit der Reparatur bzw. des Services so angenehm als möglich zu gestalten. Darüber hinaus werden Leistungen wie Erst-Instruktion und Weiterbildung – z.B. Handhabung Krane, Vermeidung Fehlbedienung, Fehlererkennung etc. – ständig professionalisiert.

#### Wo sehen Sie die besonderen Stärken der Kuhn Ladetechnik?

**Lenglacher:** Es ist sicher ein großer Vorteil für uns, dass wir mit Palfinger einen österreichischen Produzenten an Bord haben. Die Zusammenarbeit verläuft wie bereits erwähnt auf einer sehr partnerschaftlichen Ebene und unsere Fokussierungen für den Kunden sind hier ein wichtiger Bestandteil. Mit über 12.500 lebenden Kranen und Staplern in Österreich verfügen wir über ein Servicepoten-

zial, das es uns ermöglicht, in diesen Bereich entsprechend zu investieren und die größtmögliche Qualität für den Kunden sicherzustellen. Wir wollen unseren Kunden ganz klar einen Mehrwert bieten. Nur dann wird sich ein Unternehmer, der nach zehn Jahren seinen Kran erneuern muss, wieder an uns wenden. Wenn wir es schaffen, ihn mit einem Gesamtpaket aus Produkt und Dienstleistung zufrieden zu stellen, wird er auch in Zukunft unser Kunde bleiben. Das ist uns die letzten 40 Jahre ganz gut gelungen, aber die Entwicklung bleibt nicht stehen und bringt auch neue Herausforderungen mit sich. Ganz wichtig ist die technische Kompetenz, die natürlich einen hohen Schulungs- und Trainingsaufwand bei den Mitarbeitern bedeutet. Wenn man hier nicht ständig am Ball bleibt, verliert man sehr rasch den Anschluss.

Mir ist es in diesem Zusammenhang wichtig, ganz klar zu sagen, dass wir unseren Kunden mit den Palfinger Produkten und unseren Dienstleistungen ein Gesamtpaket anbieten können, das in dieser Form in Österreich einzigartig ist. Nur wir verfügen am Markt über diese organisatorische Stärke und die notwendige professionelle Logistik. Ich bin fest davon überzeugt, dass es keinen anderen Eigentümer gibt, der in dieser Branche in die Bereiche Dienstleistung und After-Sales-Logistik derart viel investiert hat, wie die Kuhn-Unternehmensgruppe. An dieser Stelle möchte ich der Eigentümerfamilie daher ausdrücklich dafür danken, dass sie uns bei der Entwicklung nachhaltiger Lösungen langfristig mit der dafür notwendigen Kraft und Stärke unterstützt.

#### Wie sieht das aktuelle Produktprogramm von Kuhn-Ladetechnik aus?

**Lenglacher:** Neben dem Geschäftsbereich Palfinger vertreiben wir seit 1986 mit einem eigenen Geschäftsbereich die Gabelstaplerprodukte von Mitsubishi. Beide Geschäftsbereiche arbeiten voneinander unabhängig d.h. Vertrieb und Service sind getrennt um die Fachkompetenz für beide Produkte sicherzustellen.

Im Bereich Mitsubishi ist das Produktprogramm von verbrennungs- bzw. elektromotorischen Gegengewichtsstaplern sowie Lagertechnik durchgängig, wobei in den letzten Jahren die Entwicklung zum Elektrostapler stark zunimmt.

Elektrogabelstapler von Mitsubishi werden in Europa produziert. Diese Produkte überzeugen mit großer Antriebseffizienz und machen den Unterschied zwischen elektrischer und thermischer Antriebstechnik vergessen.

**Wir danken für das Gespräch!**



Zufriedene Kunden haben für Geschäftsführer Dir. Karl Lenglacher oberste Priorität.

Die engagierten Mitarbeiter der Firma Kuhn Ladetechnik realisieren in Vöcklabruck mit modernster Technik auch maßgeschneiderte Großkrane und Spezialaufbauten.

Rechts ein Mitsubishi EDIA-EX Elektrostapler.

