

Interview

Bleibt, wie Ihr seid!

Zur weltweiten #moritafamily gehören auch unsere Vertriebspartner. Einer von ihnen ist das Unternehmen C. Klöss Dental in Münchendorf, Österreich. Wir sprachen mit dem Geschäftsführer René Gruber und dem Regionalen Vertriebsleiter Patrick Völker.

Wie ist Ihr Unternehmen aufgestellt?

Patrick Völker:

Wir sind ein inhabergeführtes dentales Handelsunternehmen in dritter Generation mit eigenständiger GmbH in Österreich. Neben unserer Zentrale in Münchendorf, südlich von Wien, haben wir noch eine Niederlassung im Westen bei Innsbruck. Wir sind ein junges Team mit aktuell 25 Mitarbeitern. Im Oktober 2022 haben wir unser 10-jähriges Jubiläum in Österreich gefeiert. Seit Beginn stehen wir für die persönliche Beratung in den Bereichen des dentalen Alltags und decken fast alles ab, was der Zahnarzt braucht: vom Material bis zum Großgerät, 3D-Planung, Ordi-Planung, Objektsuche usw. Kurz: wir sind ein Komplettausstatter für die Zahnarztpraxis.

Was zeichnet Sie aus oder unterscheidet Sie von anderen Fachhandelshäusern?

Patrick Völker:

Ich würde nicht sagen, dass wir ein typisches Depot sind. Wir sind alle noch relativ jung und haben eine sehr moderne Sicht und einen ganz anderen Zugang zum Thema. Wir sind sehr service- und techniklastig, d.h. wir verkaufen auch über die Technik, denn der Kontakt zum Kunden ist über die Technik ein ganz anderer.

Wie lange sind Sie schon Vertriebspartner von Morita?

Patrick Völker:

Seit 1. Juli 2016 sind wir Vertriebspartner von Morita. Mein Erstkontakt mit der Firma liegt aber bereits länger zurück, damals war ich noch bei einem anderen Unternehmen im Service beschäftigt und habe Morita als sehr anspruchsvolles Unternehmen erlebt. In ihren Produkten steckt sehr viel Know-How, darum braucht man im Service auch sehr viel Expertise, um die Firma vertreten und die Produkte vertreiben zu können. Bei C. Klöss können wir das. Und als wir auf der Suche nach einem echten Qualitätsanbieter mit Top-Produkten waren, haben wir uns für Morita entschieden.

Wie ist denn dann der Kontakt zustande gekommen?

René Gruber:

Das war im Mai 2016 zur WID in Wien, unserer größten Dentalmesse in Österreich. Ein bereits sehr langjähriger Partner von Morita ist Julian Winter, Geschäftsführer der CoSi Dental GmbH. Er hat uns an Morita empfohlen und umgekehrt. Und daraufhin fand das erste Gespräch zwischen mir und dem Morita Sales Manager Holger Eilers statt.

Welche Produkte von Morita haben Sie im Angebot?

René Gruber:

Wir haben alles von Morita, d.h. das komplette europäische und laut MDA zugelassene Produktportfolio. In Japan gibt es noch Produkte, die für den europäischen Markt nicht zugelassen sind. Darauf haben wir keinen Zugriff. Aber alles, was Morita in unserem Markt anbietet, vertreiben wir auch.

***Und warum haben Sie sich für den Vertrieb von Morita-Produkten entschieden?
Welchen Mehrwert bieten Sie damit Ihren Kunden?***

Patrick Völker:

Bei den Großgeräten – ob aus dem Bereich Röntgen oder Behandlungseinheiten – gibt es bezüglich der Mechanik, der Haptik aller Oberflächen und Bedienelemente, der kompletten Verarbeitung - auch im Inneren der Geräte – einfach einen Riesenunterschied zu den Mitbewerbern. Bei Morita sind viel weniger Plastikteile verarbeitet. Stattdessen haben wir im Inneren Komponenten aus Aluguss, Öl-Hydraulik anstatt elektromechanischer Motoren. Die gesamte Verarbeitung ist qualitativ sehr hochwertig. Dadurch sind die Geräte auch sehr viel weniger anfällig und benötigen kaum Wartung und Reparaturen. Für die Röntgengeräte gibt es noch nicht einmal Wartungskits. Die werden einfach nicht benötigt. Wir haben in den sieben Jahren, seit wir Morita-Röntgengeräte vertreiben, nur einen Ausfall gehabt, und der konnte über Nacht repariert werden. Speziell im Bereich Röntgen liegt einer der großen Unterschiede auch in der Bildqualität. Da ist Morita einfach Marktführer.

Was ist denn Ihr Morita-Verkaufsschlager?

Patrick Völker:

Im Röntgensegment ist da seit langem das Veraviewepocs 3D R100 Spitzenreiter. Dieses 3D Röntgengerät ist das beliebteste bei unseren Kunden. Obwohl der Veraview X800 mittlerweile aufgeholt hat und fast gleichauf sein könnte, aber den ganz aktuellen Stand müssten wir nachprüfen.

René Gruber:

Bei den Behandlungseinheiten ist die Signo T500 unser Spitzenreiter. Und was soll ich dazu sagen? Es ist eben einfach Porsche-Design. Diese Einheit ist eine der schönsten –

wenn nicht die schönste – auf dem Markt. Ihre Ästhetik zieht die Kunden an, und lädt sie ein, das Gerät anzufassen und auszuprobieren. Dann setzen sie sich hin und probieren alles aus: Wie lassen sich die beweglichen Elemente verfahren? Wie fühlt sich der Fußanlasser an? Wie ist die Haptik des Arztelements? Sie spüren die sehr gute Verarbeitung, die hohe Qualität. Das scheint sie zu überzeugen. Die Signo T500 ist ja eine Premieeinheit im oberen Preissegment, das ist kein Standard, und die Ansprüche an so ein Gerät sind hoch. Offensichtlich überzeugt diese Einheit auch die anspruchsvollsten Kunden.

Wo liegt denn der Unterschied der Morita-Behandlungseinheiten zu den Mitbewerbern innerhalb der Premiumklasse?

Patrick Völker:

In den Technologien unterscheiden sich die Produkte nicht unbedingt. Aber der Hydraulikstuhl von Morita ist natürlich eine Klasse für sich. Daran hat Morita festgehalten, während die Wettbewerber zum günstigeren Elektroantrieb umgestiegen sind. Der Unterschied zu den Elektromotoren ist dabei ganz einfach: Die Hydraulik ist nicht umzubringen!

Welche Erfahrungen machen Sie mit der Kundenzufriedenheit bei Morita-Nutzern?

René Gruber:

Eine hundertprozentige Zufriedenheit gibt es nirgendwo. Darüber müssen wir ja gar nicht reden. Aber 99% Zufriedenheit gibt es bei Morita schon.

Patrick Völker:

In meinem Kundenbereich sage ich oft im Verkaufsgespräch: "Ich kenne aktuell keinen unzufriedenen Morita-Röntgen-Kunden". Und völlig egal, welchen Kunden wir als Referenz hernehmen, er würde wahrheitsgemäß jedem Interessierten das Gerät empfehlen.

Dentale High-Tech gehört zu den erklärungsbedürftigen Gütern. Welchen Support erhalten Sie diesbezüglich von Morita?

Patrick Völker:

Wir haben regelmäßige Schulungen - online und vor Ort. Aber wir haben auch Glück mit unseren Technikern. Die sind sehr wissbegierig und wollen Neues kennenlernen. Das ist ja auch der Hauptgrund, warum wir als Partner von Morita in Frage kommen. Wenn man keine guten Techniker hat, kann man Morita-Produkte auch nicht vertreiben. Schon bei der Montage wird man da scheitern. Aber der Service und die Technik sind bei uns richtig gut aufgestellt. Sonst hätten wir den Umsatz mit Morita in den letzten Jahren auch nicht so kontinuierlich steigern können. Daran sind viele andere zuvor gescheitert. Als wir 2016 den Vertrieb von Morita übernommen haben, hieß es im Markt immer: Morita-Produkte sind

gut, aber Morita bietet keinen Service in Österreich. Dieses Argument gibt es jetzt nicht mehr.

Wie ist die Zusammenarbeit mit Morita generell?

René Gruber:

Grundsätzlich haben wir schon damals bei unserem Kennenlernen im Mai 2016 beschlossen, dass wir uns mindestens einmal im Jahr zur Messe in Wien sehen. Daher kommen die Morita-Kollegen auf jeden Fall immer im Mai. Heuer wird es sogar mindestens zweimal ein Treffen geben, da wir uns bereits im März auf der IDS sehen werden. Seit unserem gemeinsamen Start 2016 haben wir ja durchaus auch stürmische Zeiten erlebt. Gerade die letzten drei Jahre waren schwierig durch die Pandemie und jetzt haben wir Krieg in Europa. Da ging es ja immer wieder rauf und runter – auch wirtschaftlich. Aber trotz alledem hat es in guten wie in schlechteren Lagen in unserer Vertriebs-Partnerschaft immer gut funktioniert. Und selbst in den kritischen Situationen hat Morita immer fair agiert. Das beruht eben auf Gegenseitigkeit. Morita kann sich auf uns verlassen und wir uns auf sie. Vor unserer Partnerschaft hatte Morita keine gute Präsenz in Österreich und wir hatten ihre Produkte nicht. Ich würde sagen, die Morita-Präsenz in Österreich haben wir auch gemeinsam gut aufgebaut.

Patrick Völker:

Mittlerweile ist wirklich eine tolle freundschaftliche Zusammenarbeit mit Morita entstanden. Besonders hervorheben möchte ich die Morita-Kollegen Holger Eilers und Lukasz Hasske, aber auch Markus Otto, Carmen Schwarz, die Kollegen aus der Logistik u.v.a. Egal was man braucht, man kennt sich und jeder ist immer direkt ansprechbar. Das ist das Tolle.

Wo könnte man noch etwas verbessern?

René Gruber:

Im Einkaufspreis dürfte Morita etwas günstiger sein (lacht).

Patrick Völker:

J. Morita Europe ist bemüht, Anregungen umzusetzen und auf Kritik zu reagieren. Aber es wäre noch besser, wenn das auch bis Japan vordringen würde und darauf ein Feedback oder wenigstens irgendeine Reaktion zurückkäme.

René Gruber:

Ja, bei den Behandlungseinheiten beispielsweise haben wir in Österreich sehr viele Schwingbügel-Nutzer.

Patrick Völker:

Das stimmt, und Morita hat bisher für die Signo T500 kein entsprechendes Angebot. Das schränkt den Vertrieb dieser tollen Einheit leider ein.

René Gruber:

Ich muss aber dazu sagen, dass die Hängeschlauchversion bei der Signo T500, dank integrierter Schlauch-Arretierung, so gut gemacht ist, dass es schon auch einige Schwingbügel-Nutzer überzeugt und zum Umstieg bewogen hat.

Was verbinden Sie mit #moritafamily

Patrick Völker:

Es ist ein Marketingkonzept, das noch am Anfang steht. Aber ich finde den Gedanken sehr gut. Denn alle, die mit Morita-Produkten arbeiten, legen Wert auf hohe Qualität. So treffen sich in der #moritafamily wirkliche Spezialisten der Dentalbranche, die alle mit Top-Produkten arbeiten wollen, sich austauschen können und denselben hohen Anspruch haben.

René Gruber:

... und mit Herz und Leidenschaft dahinterstehen.

Haben wir noch irgendetwas vergessen in unserem Gespräch?

René Gruber:

RG: An die Adresse von unseren Ansprechpartnern bei Morita möchte ich einfach noch sagen: Bleibt wie Ihr seid!

Herr Gruber, Herr Völker, vielen herzlichen Dank für das Gespräch.



René Gruber



Patrick Völker

Kontakt:

J. MORITA EUROPE GMBH
Carmen Schwarz
Justus-von-Liebig-Straße 27b
63128 Dietzenbach
Germany
T +49. 6074. 836 0
F +49. 6074. 836 299
info@morita.de
www.morita.de

Über Morita:

Die Morita-Gruppe zählt zu den bedeutendsten Herstellern von medizinisch-technischen Produkten. Das japanische Traditionsunternehmen mit Vertriebsgesellschaften in Europa, USA, Brasilien, Australien und Afrika weist ein breites Sortiment auf. Führend in der Röntgendiagnostik und der Endodontie bietet das Produktportfolio leistungsstarke bildgebende Systeme bis hin zur 3-D-Volumen-tomographie, Behandlungseinheiten, Laser, Turbinen, Hand- und Winkelstücke, Instrumente sowie endodontische Mess- und Präparationssysteme. Mit ausgeprägtem Qualitätsdenken und kontinuierlicher Forschung orientieren sich weltweit mehr als 2.000 Mitarbeiter an den Bedürfnissen von Anwendern und Ärzten. So lebt der Geist von Junichi Morita weiter, der das Unternehmen im Jahr 1916 gründete. Morita befindet sich mittlerweile in dritter Generation in Familienbesitz unter Leitung von Haruo Morita.