



Vijftien jarig bestaan wordt bij KARAT NEDERLAND feestelijk gevierd

‘Alles draait om service en klantbeleving!’

Het in Rotterdam gevestigde Karat Nederland BV is met ruim 35 medewerkers, 45 machines en meer dan 1.000m² produktieoppervlakte zeer goed in staat om elke industriële gereedschapswens voor de hout-, kunststof-, aluminium- en metaalindustrie te vervullen. Op 1 juni aanstaande wordt het 15-jarig bestaan gevierd. Op zaterdag 21 mei vindt de open dag plaats. Op de open dag op 21 mei zijn alle vrienden bekenden en relaties van Karat van harte welkom om een kijkje te nemen in de grote high tec gereedschapsslijperij. Axel V de Graaf, in 1996 initiatiefnemer van Karat Nederland BV en directeur/eigenaar is een tevreden man. “Toen ik startte, keek de markt sceptisch naar mijn ambitieuze plannen. Hoewel ik op dat moment geen onbekende was in het vak, kon men niet geloven dat ik het lef had om voor mezelf te beginnen,” de koek was verdeeld” zo dacht men. En dat het ook een succes zou kunnen worden. Ik was echter overtuigd van mijn visie: service en klantbeleving zijn de succesfactoren.” Alles, maar dan ook echt alles staat in het teken van de klant.

“Maar dat roept natuurlijk iedere ondernemer als ie start,” lacht Axel V meteen. “Toch ben ik er van overtuigd dat je met die aspecten hét verschil kunt maken. Sterker nog; ik weet zeker dat problemen in kansen veranderen mits je er maar oog voor hebt. Het grootste probleem, biedt de grootste verkoopkans. Natuurlijk behoort je als bedrijf sowieso problemen zien te voorkomen, maar als ze dan al voorkomen, dan dien je het écht adequaat op te pakken.” Volgens Axel V is communicatie daarbij een groot goed. “Het zijn vaak de kleine dingen die grote gevolgen kunnen hebben. Wij kunnen per ongeluk op een bestelling noteren dat een klant een zaagblad van 300mm wil hebben terwijl het 303mm moet zijn. Ja, het zijn allebei standaardmaten; een fout is zo gemaakt. En natuurlijk bevestigen wij schriftelijk, maar toch zien we dat er niet altijd goed wordt gelezen. Wij prikkelen onze klanten voortdurend om goed na te denken over wat ze bestellen of wat ze aan ons doorgeven; klopt het wel? Is dit echt wat je nodig hebt en heb je er naar gekeken?”

Axel V kon al in het eerste jaar van zijn bestaan een secretaresse/administratief medewerker inhuren alsook de eerste vertegenwoordiger. “Als je langzamerhand groeit, dan dien je wel aandacht te besteden aan het gevoel voor klantbeleving en service bij je medewerkers. Elke dag – misschien wel tot vervelens toe – hebben we het er over. Het is van groot belang dat we allemaal dezelfde kant op kijken. Daarnaast willen we toegankelijk en onderscheidend zijn: we zijn niet de types die in driedelgrijs lopen. Het gaat om onze eigen persoonlijkheid dat vertrouwen uitstraalt: we hebben flair én heel veel kennis.”

Intussen is Karat gegroeid naar meer dan 35 medewerkers. “Ik durf te stellen dat we bij de top 3 van Nederland behoren,” zegt Axel. “Het balletje is goed gaan rollen. We investeren continu in kennis én in de klant. Bovendien hebben we in de loop der jaren meerdere exclusieve vertegenwoordigingen verkregen. We merken tevens dat we vaker door de markt worden benaderd. En dat heeft te maken met het beeld dat men van ons als organisatie heeft. Ik durf in alle bescheidenheid te zeggen dat we de Mercedesen en BMW’s onder de metaal en houtbewerkingsmachines en gereedschappen vertegenwoordigen. Met fabricaten als LEUCO, SCHELLING en IMA zit je in de eredivisie van metaal, hout en kunststof bewerkend Nederland. De basis is er om goed te kunnen doorgroeien. Natuurlijk heeft de recessie wel enige invloed gehad maar al met al is de tik niet al te groot geweest. Arbeidsplaatsen zijn er niet verloren gegaan en aan de omzetzijde was er een kleine teruggang die we probleemloos konden opvangen. De time out van de economie heeft ons bewuster gemaakt van de kosten en dus van het gehele proces. We blijven hoe dan ook van onze eigen krachtuitgaan. De focus is gericht op kwaliteit. En... niet te vergeten, service en klantbeleving.”