

So beurteilen Einrichtungsprofis ihre Lieferanten

Der heimische Einrichtungsfachhandel hängt mit seiner Service- und Dienstleistungsqualität stark von seinen Lieferanten und deren Außendienstmitarbeitern ab. Als dessen größte Einkaufs- und Dienstleistungsorganisation evaluiert Service&More daher alle zwei Jahre deren Leistungsfähigkeit und setzt damit Benchmarks für die zukünftige Zusammenarbeit.



von links: Christian Wimmer (Service&More), Markus Hiemetsberger (Speedmaster), Günther Schwaiger (Speedmaster), Johann Kirchknopf (Häcker Küchen), Christian Gasser (Häcker Küchen), Heinz Schedlbauer (Bosch), Mario Reitmayer (Service&More), Heinz Kucera (Service&More).

Heuer wurde der Lieferantenmonitor bereits zum siebten Mal erhoben und von Service&More den 276 Handelspartnern und 80 Kernlieferanten zur Verfügung gestellt. Dieses Instrument ist österreichweit einmalig und setzt Standards in der Zusammenarbeit von Händlern und Lieferanten in der Möbel- und Raumausstattungsbranche.

Während die Lieferanten daraus ihre Stärken und Schwächen ableiten und daran arbeiten können, stellen die Ergebnisse für die 276 Handelspartner von Service&More eine wesentliche Entscheidungsgrundlage bei Sortiments- und Lieferantenentscheidungen dar. Mag. Christian Wimmer, Geschäftsführer von Service&More: „Unsere 147 Möbelfachhändler in der Garant Austria und die 129 Raumausstatter in der Wohnunion sind völlig unterschiedliche, selbständige und regional agierende Familienbetriebe. Dennoch sind ihre Anforderungen und Bedürfnisse insgesamt betrachtet durchaus ähnlich. Diese Erwartungen zu erfassen ist eine wertvolle Basis für all jene Lieferanten, die ihre Kooperationen langfristig verbessern möchten.“ Die Untersuchung

führte 2018 erneut das renommierte Institut Jaksch & Partner durch, bewertet wurden die zehn umsatzstärksten Lieferanten, zu denen die Handelspartner in laufenden Geschäftsbeziehungen stehen. Wie wichtig den Händlerpartnern ein valides Ergebnis der Umfrage ist, zeigt die hohe Beteiligungsquote.

Anforderungen gestiegen

Die Zulieferer wurden in insgesamt 20 unterschiedlichen Themenbereichen bewertet – von A

wie Angebotslegung bis V wie Verkaufsunterlagen. Für beide Verbände gilt, dass die Anforderungen an die Lieferanten merklich gestiegen sind, wenn auch in unterschiedlichen Bereichen. Bei den Wohnunion-Partnern können diese vor allem mit adäquater und rascher Reklamationsbearbeitung, guten Objektpreisen und ordnungsgemäßer Sachbearbeitung inklusiver hoher Erreichbarkeit punkten. Deutlich gestiegen ist hier der Anspruch an die Innovationskraft der Produkte (plus 36 %) und an die Qualität der Verkaufsunterlagen (plus 28 %). Mit letzteren haben Lieferanten auch bei den Unternehmen der Garant Austria große Vorteile und ebenso deckt sich der Anspruch an die Reklamationsbearbeitung. Deutlich größeres Augenmerk liegt hier allerdings auf dem Außendienst. Von ihm erwarten sich die Möbelfachhändler, dass er stets gut erreichbar und besonders verlässlich ist und er muss sich mit seinen Produkten wirklich gut auskennen.

Erstmals abgefragt wurde 2018 der Begeisterungsfaktor: Er lag bei der Garant Austria bei 38 % und bei der Wohnunion bei 41 %.

Wimmer: „Unsere Handelspartner haben an sich selbst sehr hohe Erwartungen. Diese können sie allerdings nur mit Lieferanten im Hintergrund erfüllen, die in allen Aspekten gut performen. Genauso wichtig ist uns aber auch eine gute Beziehung zwischen Handels- und Lieferantenpartnern. Um diese zu stärken, investieren wir als Service&More in die Detaillergebnisse für jeden Lieferanten und stellen ihnen diese seit der letzten Erhebung im Jahr 2016 kostenlos zur Verfügung. Sie sehen dann, ob an der einen oder anderen Schraube noch zu drehen und wo noch Luft nach oben ist.“

Die Lieferanten können sich als Antwort auf ihre Bemühungen auf hohe Lieferantentreue, flächendeckende Marktbearbeitung, laufende Vermarktungsunterstützung sowie die Absicherung ihrer Forderungen verlassen.

Die Gewinner des Lieferantenmonitors 2018 sind:

WOHNUNION:

Weiterempfehlung Außendienst

1. Bona
2. WÜRTH
3. Uzin

Gesamtbewertung Lieferanten

1. Uzin
2. LEHA
3. Wohntex

GARANT Austria:

Weiterempfehlung Außendienst

1. Häcker Küchen
2. Speedmaster
3. BOSCH - BSH Hausgeräte

Gesamtbewertung Lieferanten

1. Häcker Küchen
2. BOSCH - BSH Hausgeräte
3. Miele

Bilder: Service&More
www.serviceandmore.at