

Service&More

Lieferantenmonitor für Österreich veröffentlicht

Mittwoch, 23.05.2018

„Der heimische Einrichtungsfachhandel hängt mit seiner Service- und Dienstleistungsqualität stark von seinen Lieferanten und deren Außendienstmitarbeitern ab“, konstatiert Service&More für den österreichischen Einrichtungsfachhandel. Als dessen größte Einkaufs- und Dienstleistungsorganisation evaluiert Service&More mit der Garant Austria und dem Raumaustatterverband Wohnunion diesen Bereich. Heuer wurde der Lieferantenmonitor zum siebten Mal erhoben und den 276 Handelspartnern und 80 Kernlieferanten zur Verfügung gestellt.

Während die Lieferanten daraus ihre Stärken und Schwächen ableiten und daran arbeiten können, stellen die Ergebnisse für die Handelspartner von Service&More eine wesentliche Entscheidungsgrundlage bei Sortiments- und Lieferantenentscheidungen dar. 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.“

Anforderungen an Lieferanten sind merklich gestiegen

Die Zulieferer wurden in insgesamt 20 unterschiedlichen Themenbereichen bewertet – von A wie Angebotslegung bis V wie Verkaufsunterlagen. Für beide Verbände gelte, dass die Anforderungen an die Lieferanten merklich gestiegen seien, 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 (+36%) und an die Qualität der Verkaufsunterlagen (+28%).

Mit letzteren haben Lieferanten auch bei den Unternehmen der Garant Austria große Vorteile – 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. Erstmals abgefragt wurde 2018 der Begeisterungsfaktor: Er lag bei der Garant Austria bei 38% und bei der Wohnunion bei 41%.

„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 Detaillergenergebnisse 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“, so Wimmer.

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

Lieferantenmonitor für Österreich veröffentlicht