

Der Ansatz: Was brauchen wir?

Die **Service-gebenden Fachbetriebe**

- Definition „Fachhandel“: Was ist das? Wie messen?
- Was muss/soll er machen?

Die **Fachhandels-orientierten Lieferanten**

- Definition: Was ist das? Wie messen?
- Was soll er machen?

Die **Organisation**

- Wer ist das? Wie arbeitet sie?



Schritt 2: Lieferantenkriterien

Welches sind die Kriterien, die den Lieferanten zum „Fachhandels-orientierten Lieferanten“ machen?

Ein Orientierungs- und Entscheidungsraster



Orientierungs- und Entscheidungsraster für Entscheidungsgremien der QMF-Entscheidungs-/Schlichtungsgremien insbesondere für Aufnahme/Ablehnung von Lieferanten. Es handelt sich um eine Leitlinie in der Form eines Kriterienkatalogs für die Lieferanten für Geräte von bestimmten Maschinen und Maschinengruppen, die nach Marktlage zeitnah anzupassen sein muss, derzeit (Stand September 2007) namentlich:

Forst-, Garten und Kommunaltechnik
Reinigungs- & Wassertechnik
Hydraulik-Drucklufttechnik
Elektrowerkzeuge
Baumaschinen (Kleingeräte)
Quads / ATV

Der Lieferant verpflichtet sich auf **Übernahme gemeinsamer Definition** „Fachbetrieb“ und gibt dazu eine Erklärung „pro Fachhandel“ als bevorzugtem Vertriebskanal gemäß QMF ab, die regelmäßig mindestens dessen Handwerksrolleneintrag vorsieht.



Die **einzelnen Kriterien** an die Lieferanten

(Definition und Messbarkeit, abgestimmt am 7.9.2007):

Anforderungen zum **Umgang mit Fachhandel**:

- Einhaltung der Vertriebswege Fachhandel, auch bei ET
- ET-Belieferung nur über Fachhandel
- bei Grossisten deren Verpflichtung auf Einhaltung Vertriebsweg Fachhandel (=Vertriebspartner)



Kriterium	Unterkriterium	Definition	Meßbarkeit	
			j	n
Umgang mit Fachhandel	Einhaltung der Vertriebswege Fachhandel	Geräte	x	Marktbeobachtung
		Zubehör	x	Marktbeobachtung
		Ersatzteile	x	Marktbeobachtung
	Einflussnahme der Einhaltung für Grossisten	Geräte/Zubehör/ET	x	
	Keine ET-Preise (außer Katalogware) an Endkunden		x	Test
	Endkundenanfragen werden bevorzugt an QMF-Händler verwiesen		x	Test
	Direkt- und Objektgeschäfte dem Entscheidungsgremium offenlegen	und listen	x	Dokument
	Versandhandel der Fachhandelslinie seitens Lieferant und Händler unterbinden	an Endkunden	x	Vereinbarung
	Versteigerungsplattform (z.B. ebay) Neuwaren analog Versandhandel unterbinden		x	Vereinbarung
	bei Mehrlinien-Lieferanten gilt: Unterscheidbarkeit von Flächenware in	Optik (Form- und Farbgestaltung)	x	Lieferprogramm
		und mindestens Produktname	x	
		und wesentliche technische Merkmale	x	
	Iso Zertifizierung ISO 9000 ff.		x	Nachweis Zertifikat
	Nutzung des Signets nur mit Zustimmung des QMF-Gremium			
	Erläuterung in allen Medien			
vorhandene Zentralwerkstatt wird nicht beim Endkunden beworben		x	Drucksachen/Intern	
online-Verlinkung auf Fachhändler mit Hervorhebung QMF		x		



Die einzelnen Kriterien an die Lieferanten

(Definition und Messbarkeit, abgestimmt am 7.9.2007):

Bei **Direktverbindung** Endkunde zu Lieferant in Servicefragen muss dieser auf Fachhandel als Servicepartner verweisen und diesen einbinden

- ET-Preisauskunft („Nicht-Katalogware“) nicht an Endkunden
- Direktgeschäfte ohne Fachhandelsanbindung sind absolute Ausnahmen



Die einzelnen Kriterien an die Lieferanten

(Definition und Messbarkeit, abgestimmt am 7.9.2007):

spezielle Anforderungen an **Mehrlinien-Lieferanten**:
eindeutige Trennung der Produktlinien nach Vertriebswegen (QMF-Signet darf nur auf Produkte des Vertriebswegs Fachhandel):

- Optik (Farbe)
- Name (z.B. „Premium“ oder ganz anders)
- wesentlichen technischen Merkmalen



Die einzelnen Kriterien an die Lieferanten

(Definition und Messbarkeit, abgestimmt am 7.9.2007):

Internetregeln an Lieferanten:

- Lieferanten soll Versandhandel unterbinden
- Obligatorisch linkbares online-Händlerverzeichnis, QMF-Mitglieder besonders hervorheben
- Weitergabe von online-Anfragen bevorzugt an QMF-Mitglieder
- Kurzerläuterung QMF-Signet und Verlinkung zu QMF-Seite

Vertriebsweg **Objektgeschäft** ist nicht Vertriebsweg Fachhandel

Nutzung des QMF-Signets nur für über Fachhandels-schiene vertriebene Produkte

Etwas vorhandene „**Zentralwerkstatt**“ wird nicht beworben

ISO 9000ff-Zertifizierung



Die **einzelnen Kriterien** an die Lieferanten
(Definition und Messbarkeit, abgestimmt am 7.9.2007):



Leistungen für den Fachhandel:

- Einführung / Ausbau eines Fachhandelsmarketings (da Fachhandelsentwicklung wesentliches Herstellerziel sein muss)
- Online- / Printwerbung mit Hinweis auf QMF
- ET-Lieferverpflichtung Hersteller bis 10 Jahre nach Modellauslauf
- ET-Lieferquote innerhalb 24h über 95%
- ausreichende, Absatzzahlen entsprechende ET-Bevorratung innerhalb Europas
- mit Schnellieferservice
- online-Bestellung möglich
- technische Infos online für Fachhandel verfügbar
- Hersteller muss für Service-Hotline qualifizierte und Deutsch-sprachige Ansprechpartner vorhalten
- normale Telefonarife



Was ist so wichtig daran, dass sich Lieferanten dem **QMF**-System stellen:



QMF sorgt dafür, dass sich Fachhandelsproduktlinien von denen anderer Distributionsformen unterscheiden.

- Stärkung und Sicherung des Vertriebsweges

QMF schränkt Vertriebswege der Lieferanten ein

- Weniger Marktstörungen



Was ist so wichtig daran, dass sich Lieferanten dem **QMF** System stellen:



U.a. Versandhandel und Nutzung von Versteigerungsplattformen wird unterbunden

- Kundenpotential bleibt regional erhalten

Darstellung der Höherqualifizierung des QMF

- Imagesteigerung für den QMF

Bevorzugte Herausstellung der QMF in den Publikationen der Lieferanten

- Interessenten werden dem QMF zugeführt



Was ist so wichtig daran, dass sich Lieferanten dem **QMF** System stellen:



Klare Regeln für das gemeinsame ET-Geschäft

- Mehr Kunden und höherer Profit

Zukünftig Bündelung und damit Reduzierung von Schulungen

- Weniger Zeitaufwand, geringere Kosten

Verstärkte Marketingunterstützung

- Höherer Bekanntheitsgrad

