

Die Goldenen Stecker 2012

Beziehungsmanagement

Seit 1995 werden sie verliehen und sind inzwischen eine Institution – über die Landesgrenzen hinaus. Mit den Goldenen Steckern 2012 wird die Auszeichnung des Fachhandels für seine besten Lieferanten bereits zum 17. Mal vergeben: Lesen Sie mehr über neue Kategorien, Seriensieger und Überraschungserfolge.

Die Goldenen Stecker sind eine Auszeichnung des Handels für die besten Lieferanten. Da sich der Fachhandelschwerpunkt mit dem *Kurier*, dem Medienpartner der vergangenen beiden Jahre, nicht aufrechterhalten ließ, richtet E&W den Goldenen Stecker 2012 wieder alleine aus. Dafür konnten wir einen Gründungspartner wieder ins Boot holen: KR Wolfgang Krejcik mit dem Bundesgremium für den Elektro- und Einrichtungsfachhandel. Durch diese enge Kooperation war es dieses Jahr möglich, erstmals auch 30 Küchenmöbelhändler zu ihren Präferenzen im Hausgerätebereich zu befragen. Ein Dank auch an unseren Sponsorpartner Nespresso, der die Wahl der Goldenen Stecker seit mehreren Jahren unterstützt.

Der Goldene Stecker 2012 bringt eine Rückkehr zum Ursprung: Nachdem in den vergangenen Jahren durch die Kooperation mit dem *Kurier* zusätzlich Publikumspreise für verschiedene Produkte verliehen wurden und damit zwangsläufig auch Marken wie Apple oder Canon, die seit vielen Jahren kein friktionsfreies Verhältnis zum Fachhandel haben, mit einem Goldenen Stecker ausgezeichnet wurden, drehte sich diesmal alles um eine Frage: Welcher Lieferant macht diese eine entscheidende Anstrengung mehr, wer hört genauer hin und erfüllt damit am besten die Bedürfnisse seiner Partner im Fachhandel? Es geht um die Beziehung zwischen dem Fachhandel und seinen Lieferanten. Klar, ohne gute Produkte

kommt man nicht in die Wertung, aber das ist bekanntlich nicht alles.

Nicht nur im Wörterbuch

„Die Ergebnisse der Goldenen Stecker zeigen einmal mehr ganz klar, dass langfristige Strategien und – salopp gesagt – gelebtes Beziehungsmanagement noch immer funktionieren. Zum Glück für die Branche“, kommentiert E&W-Herausgeber Andreas Rockenbauer das Ergebnis. „Es wurden vom Fachhandel diejenigen Lieferanten – zum Teil zum wiederholten Male – belohnt, für die Partnerschaft nicht bloß ein Eintrag unter vielen im Wörterbuch ist. Und das freut mich ganz besonders.“

Um nun die besten Partner für den Fachhandel ausfindig zu machen, hatte sich traditionsgemäß Unternehmensberater Manfred Missbach (Missbach Consulting) im Auftrag von E&W und dem Bundesgremiums des Elektro- und Küchenmöbelhandels hinters Telefon geklemmt und rund 200 Fachhändler ausführlich befragt. Insgesamt wurden damit für das abgelaufene Jahr 14 Preisträger für den Goldenen Stecker ermittelt und erstmals kam dabei auch – dank der Idee von Gremial-Obmann KR Wolfgang Krejcik – der Einrichtungsfachhandel zum Zug, der den besten Lieferanten im Bereich „Hausgeräte/Möbelhandel“ wählen durfte.

Traditionssieger

Eine Traditionsmarke als Traditionssieger – so stellt sich die Situation im Segment Hausgeräte Premium dar. Miele konnte in dieser Kategorie einmal mehr den Goldenen Stecker in Empfang nehmen. „Das Miele-Team freut sich außerordentlich, dass unsere Partner im Fachhandel unsere Anstrengungen zur qualitätsorientierten Vermarktung der Miele-Produkte zu schätzen wissen, und wir – zum wiederholten Male – mit dem ‚Goldenen Stecker‘ ausgezeichnet werden“, erklärte Österreich-Geschäftsführer



Die Goldenen Stecker 2012: Welche Lieferanten machten die entscheidende Anstrengung mehr?

Martin Melzer. „Gerade in diesem schwierigen Marktumfeld ist es für beide Seiten wichtig, dass man Partner hat, auf die man sich auch langfristig verlassen kann.“

Ein schöner Tag

AEG/Electrolux-GF Alfred Janovsky, den wir aus einer Sitzung holten, um ihm die frohe Botschaft vom Goldenen Stecker zu überbringen, freute sich enorm: „Das ist ja super! Ich bin ehrlich hochofregt und es ist eine Bestätigung für unsere Arbeit und unsere Bemühungen in den letzten Jahren. Besonders freut mich, dass wir den Goldenen Stecker nun schon zum zweiten Mal verliehen bekommen haben – das hat auch nicht jeder. Wir werden

AM PUNKT

14 GOLDENE STECKER
wurden dieses Jahr vergeben.

NEUE PREISTRÄGER
Neben einigen Seriensiegern finden sich dieses Jahr auch neue Namen an der Spitze.

KONZENTRATION
Diesmal geht es nur um die Beziehung zwischen Lieferanten und EFH.

den eingeschlagenen Weg weitergehen. Es hat sich ausgezahlt, dass ich die Sitzung kurz verlassen habe. Heute ist ein schöner Tag! Danke!”

Frohe Botschaft

Dyson Österreich-GF Peter Pollak störtten wir gar in seinem Urlaub. Seine Reaktion: „Das ist ja unglaublich! Gerade letztes, als ich gelesen habe, dass das Ergebnis bald feststeht, habe ich mich gefragt, ob wir heuer wieder im Rennen sind! Und ja, ich freue mich! Dyson hat letztes Jahr wieder einige Innovationen auf den Markt gebracht, die dem Handel die Möglichkeit geben, sich beim Konsumenten zu profilieren, und das nimmt der Handel wahr. Das ist der sechste Goldene Stecker, der uns verliehen wurde, ich freue mich wirklich sehr darüber! Langsam bekommen wir Platzprobleme. Christoph Waltz hat die nicht – der hat ja nur zwei Oscars bekommen.”

Zweifach-Sieg

Zwei Goldene Stecker konnte dieses Jahr die BSH holen: Einmal in der erstmals bewerteten Kategorie Hausgeräte/Möbelhandel mit der Edelmarke Gaggenau und einen bei den BSH Kleingeräten. Das freut besonders BSH-Chef Pascal Javet: „Ich freue mich für die beiden Mannschaften, die hinter dem Erfolg und der externen Anerkennung stehen. Diese Auszeichnung bestärkt uns, dass der eingeschlagene Weg im Fachhandel der richtige ist.”

Große Freude herrscht auch bei Wolfgang Duffek, Geschäftsleiter Gaggenau Österreich: „Ganz besonders freut es mich für meine Außendienstmannschaft, denn diese hat ein offenes Ohr für die Wünsche und Bedürfnisse des Fachhandels. Herzlich bedanken möchte ich mich bei unseren Händlern, die unser ehrliches Bemühen vor Ort offensichtlich schätzen und dieses mit der Wahl auch honoriert haben. Ich verstehe diese Auszeichnung einerseits als Bestätigung, andererseits als Auftrag, unsere Bemühungen für den Möbelfachhandel weiter zu verstärken.”

Udo Pogatschnig, Geschäftsleitung Consumer Products Bosch und Siemens Hausgeräte GesmbH (BSH), kann sich über den Stecker in der Kategorie Kleingeräte freuen: „Ich bedanke mich für das entgegengebrachte Vertrauen des Handels und ganz besonders bedanke ich mich bei meinem Team für diese außerordentliche Leistung. Wir versichern unseren Partnern weiterhin volle Unterstützung mit einem

qualitativen und innovativen Produktportfolio der Marken Bosch und Siemens im gesamten Kleingerätebereich als auch mit der Betreuung durch ein professionelles Vertriebsteam mit starkem Fokus auf die Umsetzung in Ihrem Geschäft.”

Schwarzes Gold

Im wichtigen Segment Espresso konnte Jura den Goldenen Stecker ins Ländle holen. Für das Team rund um Jura Österreich-GF Andreas Hechenblaikner ist der Goldene Stecker schlicht die höchste Auszeichnung im Elektrofachhandel: „Der Goldene Stecker kürt Marken, die neben hervorragender Produktqualität mit verlässlicher und nachhaltiger Partnerschaft überzeugen. Noch wichtiger ist es für uns, dies mit Kontinuität zu machen und zu



Wieder mit im Boot: KR Wolfgang Krejčík und das Bundesgremium für den Elektro- und Einrichtungsfachhandel.

GOLDENE STECKER 2012

Hausgeräte Premium

1. Miele
2. Liebherr

Hausgeräte

1. AEG/Electrolux
2. elektrabregenz
3. Siemens

Hausgeräte/Möbelhandel

1. Gaggenau
2. Miele
3. Siemens und Liebherr

Kleingeräte Premium

1. Dyson

Kleingeräte

1. Bosch/Siemens
2. Braun/Oral B und Philips

Kleingeräte/Espresso

1. Jura
2. Cremesso
3. Turmix

Foto/Fotohandel

1. Nikon
2. Sony
3. Samsung

Foto/Elektrohandel

1. Sony
2. Samsung
3. Panasonic und Nikon

Multimedia Audio Premium

1. Bose

Multimedia TV Premium

1. Loewe
2. Metz

Multimedia

1. Samsung
2. Sony, Panasonic und LG (ex aequo)

Multimedia Distribution

HB Austria

Telekom Netzbetreiber

1. Drei/Hutchison
2. T-Mobile
3. A1

Telekom Spezialpreis

T-Mobile für die deutlichste Verbesserung

Passt perfekt Nespresso unterstützt die Wahl seit drei Jahren als Sponsor – Danke!



3Handels-VL Karl Schürz will nun für 3 das Goldene Stecker-Abo starten.

zeigen, dass wir auch für die Zukunft der richtige Partner sind. Deshalb freut es uns umso mehr, dass wir zum zweiten Mal in Folge den Goldenen Stecker erhalten haben. Es bestätigt, dass unser Weg der richtig ist und der Handel uns als Partner sieht, auf den man sich verlassen kann. Für eine Marke ist es wichtig, dass sie gute Produkte hat, aber mindestens genauso wichtig ist, dass das Team dahinter die

Marke mit Leidenschaft und Begeisterung und einem klaren Ziel lebt."

Sieg mit Ansage

Einen Sieg mit Ansage gab es in der Kategorie Foto/Fotohandel: Nikon konnte erfolgreich seinen Goldenen Stecker verteidigen. Für Wolfgang Lutzky, Country Manager Nikon Austria & Slovenia, ist dies die Anerkennung für die geleistete Arbeit und Ansporn, noch besser zu werden: „Wir beobachten sehr genau die Wünsche, Bedürfnisse und Probleme der Fachhändler. Auch wenn es nicht immer die optimale Lösung gibt, setzen wir dennoch alle unsere Möglichkeiten ein, damit der Fachhandel mit Freude unsere Produkte vertreibt. Ich denke, das wird erkannt und honoriert. Selbstverständlich wollen wir den Sieg auch im nächsten Jahr verteidigen.“

Für Martin Lage, Country Head Sony CH/A, ist es der erste Goldene Stecker, nicht so für Sony selbst. „Es ist für Sony eine Ehre, zum wiederholten Male diese Auszeichnung entgegenzunehmen. Die Verleihung des Goldenen Steckers in der Kategorie ‚Foto/Elektrohandel‘ verdeut-

licht sehr schön, dass Sony einer der wichtigsten Player in Österreich in diesem Produktbereich ist. Speziell im letzten Jahr konnten wir dies dank eines Feuerwerkes an innovativen Produkten eindrucksvoll beweisen. Wir freuen uns, dass unsere Botschaft am Markt positiv angenommen wird. Dies schafft eine gute Basis für die künftige Entwicklung von Sony.“

Verpflichtung

Eine Klasse für sich stellte wieder einmal Bose dar. „Von den Fachhändlern auf den ersten Platz gewählt zu werden, ist eine besondere Wertschätzung, für die wir uns sehr herzlich bedanken“, erklärt Karl-Heinz Dietz, Vertriebsleiter Austria. „Ein ‚Goldener Stecker‘ wird für Spitzen-Produkte und Spitzen-Service vergeben und gibt zugleich auch eine Auskunft, welche Produkte die Trends setzen und welche Marken sich besonders für die Branche engagieren. Deshalb nehmen wir die Ehre gerne entgegen und verstehen sie auch als ein wiederholtes klares Votum für unser Bose Partner 2000 Fachhandelskonzept. Dieser weitere Goldene Stecker ist zugleich auch eine Verpflichtung und Motivation für uns, diese sehr gute Zusammenarbeit mit dem Fachhandel erfolgreich fortzuführen.“ Der Vollständigkeit halber sei hier angemerkt, dass Bose über das gesamte Multimedia-Segment hinweg die besten Noten bekam, noch vor Multimedia TV Premium-Sieger Loewe und Multimedia-Sieger Samsung.

Vertrauensbeweis

„Wir freuen uns über das Vertrauen, das uns der Fachhandel mit dieser Auszeichnung erneut ausgesprochen hat – gerade in schwierigen Zeiten, in denen wir auch selbst zu kämpfen haben“, erklärt Loewe Österreich-Chef Hannes Lechner und verspricht weiter vollen Einsatz. „Wir werden uns weiterhin mit aller Kraft bemühen, die richtigen Konzepte und Produkte für den spezialisierten Fachhandel zur Verfügung zu stellen.“

Protestwahl?

Kann es eine Protestwahl beim Goldenen Stecker geben? Allein die Möglichkeit dazu lässt Gerald Reitmayr, Senior Director Consumer Electronics bei Samsung Electronics Austria, die Auszeichnung als Auftrag sehen: „Dieser Goldenen Stecker bestätigt das Engagement des Samsung-Teams, und das Bekenntnis zum Handel. Wir haben dieses Team auch 2012 im Sinne der Betreuungsqualität weiter ausge-

DRAUFLOS GESAGT



EP:GF FRIEDRICH SOBOL

- **Bose:** Who else?
- **Loewe:** Eine Klasse für sich
- **Samsung:** Für jeden das richtige Gerät
- **HB Austria:** Außendienst zählt noch immer
- **Miele:** Der Slogan „Verlässlichkeit für viele Jahre“ ist Programm
- **AEG/Electrolux:** Haben sie sich echt verdient
- **Jura:** Haben Premium-Segment im Espresso-Bereich erfunden und zelebrieren das Thema Kaffee einzigartig
- **Dyson:** Innovation gewinnt
- **Bosch/Siemens:** Die Konzentration auf Kleingeräte hat gefruchtet
- **Gaggenau:** Wir können's leider nicht verkaufen
- **Nikon:** Tolle Marke, tolle Produkte
- **Sony:** Wäre schön, wenn es diese Innovationskraft bei Sony auch in anderen Segmenten gäbe
- **Drei:** Rechtzeitig auf das Datenthema gesetzt, spannend was die Zukunft bringt
- **T-Mobile:** Schön, dass die Aktivitäten von Händlern so goutiert wurden



BUNDESGREMIALOBMANN WOLFGANG KREJČIK

- **Miele:** Langweilig, weil immer derselbe Gewinner in dieser Kategorie, aber verdient gewonnen
- **Gaggenau:** Eine Marke, die weiß, wie man exklusiv verkauft
- **Dyson:** Sehr gefragte Produkte, jedoch sollten alle europäischen Länder dieselben Preise haben
- **BSH Kleingeräte:** Hohe Innovationskraft bringt Erfolg am Markt
- **Jura:** Nützt die österreichische Vorliebe für Kaffee mit guten Geräten aus
- **Sony:** Mit neuen Produkten ist ein Relaunch der Marke möglich
- **Samsung:** Eine Marke, an der niemand im Fachhandel vorbeikommt
- **HB Austria:** Beweist täglich, wie die Fachhandelsbetreuung funktionieren kann





Wolfgang Duffek, Geschäftsführer Gaggenau, freut sich über den ersten Stecker.



Neo-Preisträger Gerald Reitmayr sieht den Goldenen Stecker als besonderen Ansporn.

baut. Zugleich schoss mir ein Gedanke durch den Kopf: Was, wenn es eine ‚Protestwahl‘ gegenüber anderen Herstellern war? Jede Stimme aus der Motivation ‚Samsung finde ich noch das geringste Übel‘ ist ein Ansporn zur Verbesserung! Samsung polarisiert jedoch nicht mehr so stark wie vor einigen Jahren. Trotz schwieriger Rahmenbedingungen wurde von der Wählerschaft unsere Arbeit anerkannt, was uns sehr freut! Ihre Wahl motiviert uns definitiv, für Sie 2013 unser Bestes zu geben!”

Bestätigung

Ein Unternehmen, wo man das gelebte Beziehungsmanagement zum Fachhandel sehr ernst nimmt, ist HB Austria. „Das ist, glaube ich, der sechste Sieg in dieser Kategorie und ich freue mich wie immer riesig darüber. Ich sehe im Gewinn des Goldenen Steckers eine Bestätigung für die Arbeit der gesamten Mannschaft und dass wir uns seit Jahren auf dem richtigen Weg befinden. Natürlich ist diese Auszeichnung auch eine Herausforderung für die kommenden Jahre, die gewohnte Qualität unvermindert beizubehalten“, erklärt Christian Blumberger. Ganz aus heiterem Himmel dürfte der Sieg für ihn nicht gekommen sein: „Eine Überraschung wäre es gewesen, wenn wir nicht auf dem Podest gelandet wären – weil wir uns sehr bemühen, einen guten Job zu machen.“

Ende einer Serie

Eine lange Serie wurde dieses Mal beendet: Nach vielen zweiten Plätzen in den vergangenen Jahren steht dieses Jahr 3 mit Bestnoten ganz oben am Treppchen. Das ist vor allem auf das persönliche Engagement von Handels-VL Karl Schürz und seinem Team zurückzuführen und die Unterstützung, die der Indirektvertrieb mit

Rudi Schrefl in der Geschäftsleitung hat. Eine gewinnbringende Konstellation, die leider nicht mehr überall selbstverständlich ist. So muss sich der bisherige Seriensieger A1 nach sechs Siegen in Folge mit dem 3. Platz begnügen. „Nachdem wir jahrelang viel Leistung und Anstrengung in den Fachhandel investiert haben, haben wir es endlich geschafft“, so Schürz. „Jetzt möchten wir natürlich für 3 das Goldene Stecker-Abo starten.“

Ambitionen auf mehr

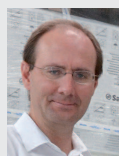
Allerdings haben auch andere Ambitionen auf mehr: Daniel Daub, Senior Vice President Retail Sales, und Jens Radszuweit, Vice President Retail Sales von T-Mobile, konnten 2012 mit großem persönlichen Engagement einen deutlichen Schritt vorwärts machen und sich den Spezialpreis für die größte Verbesserung unter den Netzbetreibern sichern.

„Den Goldenen Stecker für die Verdienste um den Fachhandel zu erhalten zeigt uns bei T-Mobile, dass wir im letzten Jahr extrem viel für den Fachhandel bewegt haben“, so Daub. Und Radszuweit ergänzt: „T-Mobile hat im letzten Jahr damit bewiesen, dass man auch weiterhin auf den Handel mit beiden Marken Teling und T-Mobile setzt und wir werden im Jahr 2013 den Angriff auf den Goldenen Stecker für den besten Netzbetreiber starten.“

Text: Dominik Schebach
Foto: Redaktion | Samsung
Info: www.elektro.at

Mehr Info auf **elektro.at!**
 via **STORYLINK: 1303008**

TEXT **VIDEO**



EXPERT-GF ALFRED KAPFER

- **Miele:** Unumschränktes Bekenntnis zu Top-Qualität kombiniert mit fachhandelsorientierter Strategie
- **Electrolux/AEG:** Bringt die Power eines Weltkonzerns und Bedürfnisse des österreichischen EFH unter einen Hut
- **Dyson:** Revolutionäres Design und ständiges Streben nach Innovation
- **Bosch/Siemens:** Traditionell – Qualität gepaart mit hoher Funktionalität
- **Jura:** Klasse vor Masse, mit viel Liebe zum Detail
- **Nikon:** Top-Qualität mit hoher Fachhandelsorientierung
- **Sony:** Komplettanbieter mit viel Know-how bei Innovation und Design
- **Bose:** Ständig auf der Suche nach Perfektion
- **Loewe:** Top-Design und Ästhetik mit maximaler Benutzerfreundlichkeit
- **Samsung:** Enorme Power – und immer an vorderster Front dabei
- **HB Austria:** Unverzichtbarer Partner des EFH dank seines Vertriebssteams
- **Drei:** ausgezeichnete Netzqualität und hervorragende Datentarife



DRAUFLOS GESAGT

RED ZAC-VORSTAND ALEXANDER KLAUS

- **Miele:** meine Eltern – seit über 30 Jahren Miele Küche – daher Verlässlichkeit für Generationen
- **Electrolux/AEG:** Zac of the year – „Träger“ – zu Recht!
- **Gaggenau** Design trifft Funktion
- **Bosch/Siemens** Da geht jetzt was weiter
- **Jura:** Schweizer „Genussperfektion“ – zelebriert „Kaffeemachen“
- **Nikon:** Für jede Lebenslage, deren Stimmung aufgefangen werden muss! Ausgezeichnete Produkte
- **Sony:** Tolle konvergente Lösungen
- **Bose:** mit dem Fachhandel geht noch mehr
- **Loewe:** Unübertroffenes Designkonzept – edel ohne Einschränkung
- **Samsung** Zac of the year 2012 – zu Recht – hat alles, kann (fast) alles
- **HB Austria:** Was Besseres kann dem Fachhandel nicht passieren!
- **Drei:** Spannende Fusion, macht neugierig auf die Zukunft
- **T-Mobile:** Sie wissen, was sie tun