Elektro- und Einrichtungsfachhandel

6-Sterne-Leistungsverzeichnis

Qualitätskriterien für den Elektrofachhandel

Stand: 06.12.2017

Was zeichnet Fachhändler gegenüber anderen Anbietern aus? Welche Leistungen erbringt er und welche Leistungen verlangt er von seinem Lieferanten?

Dazu haben wir eine klare Vorstellung, unser „6-Sterne“-Leistungsverzeichnis für Fachhändler:

© WKO INHOUSE GMBH

Der Fachhändler verfügt über eine Warenpräsentation, seinen räumlichen und personellen Möglichkeiten angemessen. Eine Spezialisierung auf Warengruppen und auf Lieferanten wird oft unumgänglich sein. Produkte sind hier optimal ausgestellt, vorführbereit und für unsere Kunden als Qualitätsware erkennbar.

Unsere Lieferanten unterstützen diese Ausstellung mit Vergünstigungen beim Einkauf dieser Demo-Geräte mit zumindest zweistelligen Prozentabschlägen, mit Unterstützung durch Dekoration und Ladenbau, mit

permanenter Überprüfung auf Aktualität durch den Außendienst.

© WKO INHOUSE GMBH

Der Fachhändler verfügt über ausreichendes Produktwissen, damit er seine Kunden kompetent beraten kann.

Unsere Lieferanten veranstalten Schulungen, bei denen informierte Fachleute vortragen. Höhepunkte dieser Schulungen sollen nicht irgendwelche Nebenaktivitäten sein – z. B. Gokart-Rennen oder Schlemmermenüs - sondern tatsächlich Argumente, die unseren Kunden überzeugen können.
Auch wird der sehr aufwendige Einsatz von sogenannten Promotoren zu prüfen sein, der von manchen Handelsformen als kostengünstiger Ersatz für eigenes Personal betrachtet wird. Objektive und glaubwürdige Beratung für Konsumenten schaut anders aus.

© WKO INHOUSE GMBH

Der Fachhändler kann seine Waren zu einem konkurrenzfähigen Preis anbieten, auch im Vergleich zu ausländischen Anbietern. Um Kunden gegenüber glaubwürdig zu sein, kann sich eine Preisdifferenz maximal nur im einstelligen Prozentbereich bewegen.

Unsere Lieferanten haben ihr Angebot auf unser Konkurrenzumfeld abzustimmen, zum Versandhandel, zur Großfläche oder zum Gemischtwaren-Lebensmittelhandel. Dies bedeutet keinesfalls, dass der Handel Einfluss auf Konkurrenzangebote nehmen will, kann oder darf. Der Fachhandel benötigt aber eine auskömmliche Handelsspanne, um seine Kosten abdecken zu können.

© WKO INHOUSE GMBH

Der Fachhändler tritt im Internet als kompetenter Partner des Herstellers auf. Seine Leistungen sind hier klar erkennbar.

Unsere Lieferanten betreiben eine informative Produktseite auf Ihrer Website, auf der ihre Fachhändler bei der Händlersuche leicht auffindbar sind, wobei auch erkennbar ist, wer die Produkte auch tatsächlich verfügbar und ausgestellt hat. Auf dieser Website ist es nicht möglich, direkt beim Lieferanten unter Umgehung des Fachhändlers Ware zu bestellen.

© WKO INHOUSE GMBH

Der Fachhändler liefert seinem Kunden die Ware, installiert, nimmt in Betrieb und nimmt ein vorhandenes Altgerät zurück. Das Gerät wird erklärt, Zubehör angeboten.

Unsere Lieferanten liefern einwandfreie Ware, die fehlerlos arbeitet. Sollte ein Problem auftreten und ein Austausch erforderlich sein, unterstützen unsere Lieferanten mit größtmöglicher Schnelligkeit, Kulanz und Hilfe.

© WKO INHOUSE GMBH

Der Fachhändler hilft auch nach dem Kauf seinen Kunden, wenn Fragen oder Probleme auftreten. Im Vergleich zu anderen Anbietern darf er nicht als „Servicewüste“ erscheinen, sondern muss bezüglich Raschheit und unbürokratischer Abwicklung mit anderen Handelsformen mithalten können, ja diese sogar überflügeln.

Unsere Lieferanten verfügen über leistungsfähige Serviceunternehmen, die auch ausreichend honoriert werden, schnell und zuverlässig arbeiten, über ein ausreichendes Ersatzteillager verfügen, nicht mehrere Wochen für die Behebung von Fehlern benötigen und die auch bei Gewährleistungs- und Garantiefällen nicht kleinlich und bürokratisch handeln.

Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien

Telefon+43 5 90 900 3324
E-Mail
Web http://wko.at/elektroundeinrichtungshandel

Detaillierte Kontaktseite

Downloads

"6-Sterne"-Leistungsverzeichnis *(/branchen/handel/elektro-einrichtungsfachhandel/6-Sterne-Leistungsverzeichnis.pdf)* **PDF**

Quelle:https://www.wko.at/branchen/handel/elektro-einrichtungsfachhandel/sechs-sterne-leistungsverzeichnis.html?utm_source=mailworx&utm_medium=email&utm_content=6 sterne