



# Argumentationsleitfaden

## Für den dreistufigen Vertriebsweg und gegen Einkäufe im Internet

**SICHERHEIT**

**ABWICKLUNG**

Gewährleistung ?

Service

Lieferung

Termin

Zertifikat

Plagiate

Argumente

GARANTIE

### Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

immer öfter kommen Sie in die Situation, dass Endverbraucher Ihnen Produktpreise unter die Nase halten, die sie im Internet gefunden haben. Mitunter liegen diese in der Nähe oder sogar unter Ihrem Einkaufspreis beim Großhandel. Auf jeden Fall aber führt das zu Diskussionen, die Sie Zeit und Nerven kosten, und am Ende meistens auch Marge. Das muss nicht sein!

Ihr 'markt intern'-Team hat einen Leitfaden entwickelt, den Sie in Preisgesprächen mit Internet-Schnäppchenjägern zur Unterstützung Ihrer Position einsetzen können. Denn: Wer am lautesten schreit, hat nicht automatisch Recht! Das gilt auch beim Preiswettbewerb durch Internethändler. Auch im Online-Handel gibt es viele Nachteile gegenüber dem bewährten dreistufigen Vertriebsweg – versteckte Zusatzkosten sind nur ein Beispiel von Vielen. Im Internet erklärt das jedoch dem Endverbraucher niemand. Aber mit dem 'markt intern' 'Argumentationsleitfaden' haben Sie nun die passenden Antworten auf alle Fragen Ihrer Kunden – und das auf einen Blick!

Wir haben den Service bewusst so gehalten, dass Sie Ihren Kunden die beigelegte Seite als Kopie mitgeben können. Dann können sie sich auch zuhause daran erinnern, dass Sie ein kompetenter Ansprechpartner sind, der ihre Probleme löst, und nicht nur einfach Produkte liefert. Wir wünschen Ihnen beim Einsatz viel Erfolg!

Mit freundlichen Grüßen



Ihr

Ass. jur. Hans Georg Pauli

Chefredakteur 'Installation Sanitär/Heizung'  
'markt intern' Verlag GmbH

PS: Mit der Zusammenstellung der Argumente erheben wir keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Falls Sie also feststellen, dass ein in Ihren Augen wichtiger Aspekt nicht berücksichtigt wurde, schicken Sie uns einen Hinweis. Nichts ist so gut, dass es nicht verbessert werden könnte – auch 'mi' Services nicht!



# 13 Gründe für den Einkauf beim Fachhandwerk von A wie Anlieferung bis Z wie Zertifikat

Ein Service von  
**markt intern**

- ! **Anlieferung:** Online bestellte Ware wird regelmäßig 'frei Bordsteinkante' angeliefert. Haben Sie mal versucht eine Badewanne oder ein Waschbecken ins zweite Obergeschoss zu tragen? Online-Händlern ist dies Problem bekannt, aber oft gleichgültig! Fachhandwerker bringen die Ware genau dorthin, wo sie eingebaut wird!
- ! **Ansprechpartner:** Wer mehrere Produkte online bestellt, tut dies in der Regel nicht bei einem, sondern bei mehreren Anbietern. Entsprechend müssen unterschiedliche Konditionen, Lieferzeiten und Zahlungsbedingungen beachtet werden. So etwas gibt es im Fachhandwerk nicht! Regelmäßig gilt: Alles kommt aus einer Hand und es gibt nur eine Rechnung!
- ! **Auswahl:** Internet-Händler lassen Sie mit ein paar bunten Bildern allein! Im Fachhandwerk werden Sie von speziell geschulten Mitarbeitern beraten, die entsprechend Ihrer Vorstellungen planen. So ist dafür gesorgt, dass Sie Ihre Traumprodukte 'live' sehen und anfassen können. Teure Fehlkäufe durch 'blindes' Bestellen werden so von vorneherein ausgeschlossen!
- ! **Datensicherheit:** Wer beim Internet-Händler einkauft, muss eine Vielzahl persönlicher Daten von der Adresse bis zur Kreditkarte angeben. Wem nicht Einerlei ist, wer diese Daten erhält, der findet im dreistufigen Vertriebsweg bei seinem Partner im Fachhandwerk die richtige Alternative: Nur die Adresse ist wichtig für die Anlieferung! Alles andere kommt, wenn nicht ausnahmsweise anders gewünscht oder vereinbart, per Rechnung - und zwar erst hinterher, wenn Sie zufrieden sind!
- ! **Festpreise:** Versandkosten, Transportzuschläge, Handlings-Pauschalen - hohe Zusatzkosten beim Internetkauf sind nur selten auf den ersten Blick erkennbar. Im Fachhandwerk finden Sie solche 'Nebenkosten' nicht!
- ! **Gewährleistung:** Wenn ein Mangel eintritt, kann die Rückabwicklung für Verbraucher ganz schön kompliziert werden. Dies gilt insbesondere dann, wenn die online gekauften Produkte nicht vom Fachhandwerker Ihres Vertrauens montiert wurden. Bei Meisterbetrieben haben Sie die volle Gewährleistung inklusive der oft längeren Herstellergarantien beim Einbau durch den Fachmann!
- ! **Komplettlieferung:** Wer online Ware bestellt, erhält im besten Fall genau das, was er bestellt hat - mehr nicht! Kein Endverbraucher weiß normalerweise, welche Anschluss- und Zubehörteile benötigt werden, damit die Ware auch Ihren Dienst wie vorgesehen erfüllt. Fachhandwerker wissen ganz genau, was bei der Installation verwendet wird - sie haben am Tag der Montage alles, was aus fachmännischer Sicht benötigt wird, dabei! Das spart Zeit, Nerven und Geld!
- ! **Liefertermin:** Wenn der Online-Händler liefert, müssen Sie entweder zuhause sein, oder sich die Ware in der Paketstation abholen. Beides ist zeitaufwendig und nervig! Fachhandwerker liefern 'just in time' genau dann, wenn die Produkte benötigt werden, damit sie nicht wochenlang wertvollen Platz versperren!
- ! **Nachkaufgarantie:** Mancher Online-Händler, der besonders knackige Preise macht, kauft Partien bestimmter Serien auf und vermarktet diese im Internet. Wenn das letzte Teil verkauft ist, steht der Kunde im Regen. Fachhandwerker beziehen über Großhändler, die Ihre Wunschprodukte entweder vorrätig haben oder in kürzester Zeit kostengünstig besorgen können.
- ! **Keine Plagiate:** Nicht bei allen Online-Händlern ist es nachvollziehbar, woher sie ihre Ware bekommen. Wer ein Plagiat 'erwischt', zahlt viel Geld für eine Fälschung. Wer im Fachvertrieb kauft, hat die größtmögliche Sicherheit, dass er ausschließlich Original-Markenware erhält!
- ! **Rückabwicklung:** Im Internet gibt es nicht nur Produkte, sondern immer häufiger Berichte darüber, dass es Probleme bei der Rückabwicklung von Kaufverträgen gibt. Von Rücksendekosten angefangen bis zur unvollständigen Erstattung des Kaufpreises gibt es eine Vielzahl von Aspekten, die im Vorfeld häufig keiner bedenkt. So etwas kommt im Meisterbetrieb vor Ort nicht vor - Sie haben schließlich die Ware begutachtet und den Einbau abgenommen! Sollte doch einmal etwas schief gehen, kennen Sie Ihren Ansprechpartner für die Gewährleistung persönlich.
- ! **Servicekompetenz:** Wer im Internet Ware sucht, der findet sie irgendwann meistens auch. Das war's dann aber auch. Im Fachhandwerk werden Sie nicht nur von geschulten Mitarbeitern beraten, die Ihr Bad oder die Erneuerung Ihrer Heizungsanlage perfekt auf Ihre Bedürfnisse abstimmen. - Wir liefern alle aufeinander abgestimmten Bauteile zu Ihnen nach Hause und bauen diese fachgerecht ein. Darüber hinaus sind wir Ihre Ansprechpartner für Service und Wartung. Fachhandwerker vom alten Schlag - darauf sind wir stolz!
- ! **Zertifizierung:** Als Fachhandwerker vor Ort sind wir von den Wasserwerken bzw. von Ihrem Energie-lieferanten zertifiziert, an Trinkwasser- oder Gasleitungen arbeiten zu dürfen! Wir bieten Ihnen die Sicherheit, die Sie für ein sorgenfreies Leben haben wollen! Schützen Sie sich - lassen Sie Arbeiten an sensiblen Systemen ausschließlich durch zertifizierte Fachhandwerker ausführen!



Der Fachkräftemangel greift immer weiter um sich. Auch die elektrotechnische Branche ist betroffen: Knapp 15 % weniger Ausbildungsverträge in den letzten fünf Jahren und zahlreiche unbesetzte Lehrstellen! Möglicherweise hat auch Ihr Fachbetrieb schon unter dieser Entwicklung zu leiden. Das 'mi'-Info-Paket 'Fachkräfte gesucht!' liefert Ihnen auf über 40 Seiten Antworten auf die elf wichtigsten Fragen zur Azubi-Suche im SHK-Fachhandwerk. Wir bieten praxistaugliche Lösungsvorschläge für jeden Betrieb.

- Warum ziehen viele Schüler das Studium einer Ausbildung vor?
- Wie nutze ich soziale Netzwerke, um potenzielle Bewerber anzusprechen?
- Wie baue ich eine Stellenanzeige richtig auf?
- Welche alternativen Zielgruppen kommen für meine Azubi-Suche in Frage?
- Wie kann ein Handwerksbetrieb kostengünstig PR-Arbeit zum Erfolg führen?

Interessiert? Senden Sie uns eine E-Mail an [ish@markt-intern.de](mailto:ish@markt-intern.de) oder rufen Sie unsere Redaktion an. Die Kontaktdaten finden Sie auf Seite 2.

Copyright-Hinweis Abbildungen:

© markt intern

**Haftungsbeschränkung:** Die Inhalte dieses Services, sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser, haben wir mit größtmöglicher Sorgfalt für Sie recherchiert und zusammengestellt. Wichtig ist uns dabei insbesondere, Ihnen eine möglichst einfache und übersichtliche Darstellung von rechtlichen und steuerlichen Zusammenhängen bzw. aktuellen Hintergrundinformationen und Anregungen für die Werbung zu geben. Jedoch: So durchstrukturiert wie unsere Ausführungen ist die juristische und steuerliche Wirklichkeit leider selten. Bedingt durch ständig neue Gesetzesinitiativen ändert sich die Rechtslage kontinuierlich und manchmal sehr schnell. Hinzu kommen teils sich widersprechende Urteile der Gerichte in den verschiedenen Rechtszügen und Instanzen sowie unterschiedlichste wissenschaftliche Positionen. Deshalb kann 'markt intern' keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der bereitgestellten Inhalte übernehmen. Unser Tipp: Bitten Sie im Einzelfall Ihren Rechtsanwalt, Steuerberater und/oder Wirtschaftsprüfer/Buchprüfer um Rat und Hilfe.

**Impressum** markt intern-Service - Redaktion markt intern Verlag GmbH | Herausgeber: Olaf Weber | Leitender Redaktionsdirektor: Rechtsanwalt Lorenz Huck  
markt intern Verlag GmbH, Grafenberger Allee 30, 40237 Düsseldorf, Telefon 0211 6698-0, Telefax 0211 6698-222, [www.markt-intern.de](http://www.markt-intern.de) | Geschäftsführer: Bwt. (VWA) André Bayer, Hans Bayer, Olaf Weber | Prokuristin: Sandra Kinder, M.A. | Justiziar: Rechtsanwalt Dr. Gregor Kuntze-Kaufhold | HRB 11693 | Sitz: Düsseldorf | Druck: Theodor Gruda GmbH, Breite Straße 20, 40670 Meerbusch | Vervielfältigung nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages | Anzeigen, bezahlte Beilagen sowie Provisionen werden zur Wahrung der Unabhängigkeit nicht angenommen

