



# Leistungsspiegel Elektrogeräte 2022/2023

■ Sie vergeben Noten nach dem Schulnotensystem von 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend ■ Bewerten Sie nur Hersteller, mit denen Sie im Jahr 2022/2023 tatsächlich Geschäftskontakt haben, diese aber bitte vollzählig ■ Nicht einzelne, besonders ärgerliche Vorkommnisse, sondern Ihre Gesamterfahrung soll bewertet werden (Ihr negatives/positives Erlebnis des Jahres schildern Sie bitte unter Angabe des Segmentes auf der letzten

Seite!) ■ Zur Vermeidung von Manipulationen unbedingt das Absenderfeld ausfüllen! Anonym eingesandte Bögen wandern in den Papierkorb ■ Nur Bögen, die bis zum **3. August 2023** bei uns eintreffen, werden berücksichtigt ■ Ihre Angaben werden auf Wunsch absolut vertraulich behandelt ■ Es gelten die 'mi'-Teilnahme- und -Nutzungsbedingungen, einsehbar unter <https://www.markt-intern.de/lsp-teilnahmebedingungen>.

Einsendeschluss: 3. August 2023

## Elektro-Großgeräte

| Hersteller | Kriterien | Produkt         |                   | Ertrag          |                                         | Service            |                                 |                            |                                                        | Vertrieb/Strategie           |               |                                 |            |  |  |
|------------|-----------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------|--------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------|---------------|---------------------------------|------------|--|--|
|            |           | Produktqualität | Sortimentspolitik | geschwindigkeit | Umschlags-<br>Handels-<br>Realisierbare | Rabatts-<br>system | Konditionen/<br>Lieferverhalten | Reklamations-<br>verhalten | Reparatur-<br>Ersatzteil-<br>Außendienst-<br>betreuung | Fachhandels-<br>orientierung | unterstützung | Abverkaufs-<br>Online-Strategie | Schulungen |  |  |
| AEG        |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Amica      |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Bauknecht  |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| BEKO       |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Bosch      |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Candy      |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Constructa |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Gorenje    |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Grundig    |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Hoover     |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Haier      |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Hisense    |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Liebherr   |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| LG         |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Miele      |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Neff       |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Samsung    |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Siemens    |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |
| Smeg       |           |                 |                   |                 |                                         |                    |                                 |                            |                                                        |                              |               |                                 |            |  |  |

## Personal Care – Rasierer – Zahnpflege

[illegible]

## Kaffeevollautomaten – KaffEEKapsel-Systeme – Siebträger-Espressomaschinen

[illegible]



## Erläuterung der Kriterien:

**Produktqualität:** Wie beurteilen Sie die Warenqualität aufgrund Ihrer Erfahrungen (z.B. wegen Reklamation Ihrer Kunden)?

**Sortimentspolitik:** Breite und Tiefe des Sortiments; wettbewerbsfähige Preislagen; zeitgemäßes Design; innovativ.

**Umschlagsgeschwindigkeit:** Tragen Produktqualität, Funktionalität, Gespür für Trends, Preis-Leistungs-Verhältnis, Markenimage und Endverbraucherwerbung dazu bei, dass sich das Produkt gut verkauft?

**Realisierbare Handelsspanne:** Können versprochene/vernünftig kalkulierte Spannen eingefahren werden?

**Konditionen/Rabattsystem:** Wie nachvollziehbar sind die Konditionen des Herstellers? Werden Lagerhaltung und Beratungstätigkeit belohnt? Gibt es Rabattspreizungen?

**Lieferverhalten:** Welche Schulnote verdient die Abwicklung Ihrer Bestellungen? Bewerten Sie das Zusammenwirken zwischen Vertrieb und Logistik.

**Reklamationsverhalten:** Wird Kulanz beim Hersteller großgeschrieben oder sind bürokratische Vorschriften einzuhalten?

**Außendienstbetreuung:** Stimmt die Besuchsfrequenz? Gibt Ihnen der Außendienst nützliche Informationen und Anregungen – oder ist er darauf fixiert, Aufträge zu schreiben?

**Reparaturabwicklung/Ersatzteilmbetreuung:** Wie ist Ihr Verhältnis zum Kundendienst? Sind Sie Partner oder Konkurrenten? Wie klappt der Ersatzteilmachschub? Sind Kosten, Lieferzeiten etc. akzeptabel?

**Fachhandelsorientierung:** Wie fachhandelsorientiert handelt der Lieferant? Berücksichtigt er Ihre Interessen durch ein (gelebtes) Fachvertriebs-Konzept, besonders geschützte Exklusiv-Sortimente etc.?

**Abverkaufsunterstützung:** Macht der Hersteller Werbung für Sie, stellt er Ihnen Werbemittel und Beratungshilfen zur Verfügung? Erhalten Sie Produktinformationen? Werden Sie bei der Händlersuche berücksichtigt?

**Online-Strategie:** Wie schützt der Hersteller das Image seiner Marke einerseits gegen unqualifizierte Online-Angebote und honoriert andererseits Ihre mehrwertorientierte Markenpräsentation und das Multichannel-Konzept Ihres Verbundes?

**Schulungen:** Sind die Seminare des Herstellers ihr Geld wert? Lohnt sich auch eine weite Anreise oder handelt es sich um Alibi-Veranstaltungen, deren praktischer Nutzen eher fraglich ist?

## Mein Positiv-/Negativ-Erlebnis/Lieferant/Segment:

---

---

---

---

Ich bin mit einer namentlichen Veröffentlichung meiner Kommentare ☐ nicht einverstanden.

Telefax: +49 (0) 211 6698-175

## markt intern

Verlag GmbH  
Redaktion Elektro-Fachhandel  
Chefredakteur René Efler  
Breite Str. 20

40670 Meerbusch

Bitte Ihren Absender/Stempel nicht vergessen!

Name

Ansprechpartner

Straße

Postleitzahl

Ort

Telefon

