

Anhörung zum zwei- und dreistufigen Vertriebsweg

Absatzstrukturen untersucht

Wo sind die Stärken des professionellen Vertriebsweges? Was leistet dem Direktbezug Vorschub? Warum agiert man im Fachhandwerk, im Großhandel und bei den Herstellern auf bestimmte Art und nicht anders? Partner sowie Kontrahenten im Markt äußerten sich in einer Befragung des ZVSHK.

Alle hielten sich an die Hausordnung, die der ZVSHK als Veranstalter im Bonner Wissenschaftszentrum ausgegeben hatte. Bei dieser Anhörung im so genannten Berliner Verfahren wollte der Zentralverband ergründen, was Marktpartner und Kontrahenten im Vertriebsweg zu sagen hatten. Und zu Wort kamen in zwei Fragerunden alle möglichen Gruppierungen – mit Aus-

nahme der Baumärkte, von denen kein Repräsentant zugesagt hatte, um Rede und Antwort zu stehen. Damit niemand Angst vor möglichen Repressalien haben musste, einigte man sich darauf, die Teilnehmeraussagen anonym auszuwerten. Zu der deshalb auch nicht öffentlichen Tagung hatte der ZVSHK am 26. April 2004 etwa 50 Teilnehmer eingeladen. Im Saal war die Anspannung zum Greifen nah, als Vertreter der Hersteller für Badmöbel und Duschabtrennungen angesichts dramatischer Umsatzeinbußen von bis zu 40 %, die zum Teil auf Direktvertriebszuwächsen beruhen, eine Rückbesinnung zur Dreistufigkeit forderten.

Geringe Margen – umständliche Wege

Die Vertreter aus dem SHK-Handwerk hielten auch nicht hinter dem Berg mit ihren Geschäftspraktiken. So argumentierte ein Betriebsinhaber, dass er aufgrund geringer Margen im Großhandelsbezug und ho-



Zur Befragung waren Industrie, Handwerk und Großhandel auf dem Podium vertreten

her individueller Ansprüche seiner Kunden den Bedarf für die Komplettbad-Gestaltung und die Haustechnik-Modernisierung nur noch zu 40 % im Fachgroßhandel decken könne. Bei Badmöbeln und Duschen sei man sogar zu 90 % zum Direktbezug übergegangen, weil aus seiner Sicht Rabatte nicht stimmten, unnötige Fehler durch die Vertriebsstufen entstünden und Abwicklungsprozesse zu lange dauern würden.

Ein anderer Handwerksmeister brachte klar zum Ausdruck, dass er sich als ausstellungsaktiver Installateur beim klassischen Großhändler längst nicht mehr gut aufgehoben gefühlt und deshalb andere Lieferwege gesucht habe.

Zuviel Bürokratie

Wie kompliziert es im Fachbetrieb sei, Preise bei mehreren Großhändlern

für ein Angebot einzuholen, war ein wichtiger Punkt, den mehrere Handwerksmeister thematisierten. Verschiedene Artikel-Nummern und Leistungsbeschreibungen in den einzelnen Großhandelshäusern und bei den Herstellern seien ärgerliche Hürden, die es täglich mit erheblichem Aufwand zu überwinden gelte, machten sie ihrem Ärger Luft. Dabei sei es technisch und organisatorisch kein Problem, durch die EAN-Nummerierung Transparenz in die kaufmännischen Abläufe zu bringen und jeden Artikel zweifelsfrei dingfest zu machen. Der Sympathie der Handwerker für die EAN-Nummer mochten sich die Repräsentanten des Großhandels zwar nicht kategorisch verweigern, doch einen unmittelbaren Handlungsbedarf wollte man nicht erkennen. Wohl beklagte man ebenso auf Seiten des Großhandels den hohen Bürokratieaufwand, weil immer mehr Preisanfragen zu bearbeiten seien, obwohl immer mehr Vorab-Informationen, meist sogar als Datensätze, zur Verfügung stünden. Die Mehrfach-Anfrage bei verschiedenen Großhändlern ist



Sachverständige Gäste aus allen Bereichen verfolgten die Anhörung zum Thema Vertriebsweg

offenbar nicht nur kaufmännische Routine auf dem Weg zum günstigsten Preis, vielmehr bietet sie dem Handwerker bei gleichzeitiger Abfrage der Lieferzeit auch den Nutzen einer überregional großen Verfügbarkeit der Materialien. Dies wird bei den Verarbeitern ausdrücklich als Pluspunkt gewertet.

Rosinenpickerei angeprangert

Als es generell um die Stärken des dreistufigen Vertriebsweges ging, führte man von Seiten des Großhandels an, dass man in Logistik und Datenservice, bei der kaufmännischen sowie technischen Unterstützung ein hohes Niveau erreicht hätte. Was allerdings zu Lasten des gesamten Vertriebssystems gehe, sei die Mentalität von Rosinenpickern, die beispielsweise für Fittings und andere Teile hinter der Wand den Großhandel gerne in Anspruch nähmen, bei der hochwertigen Badausstattung – aus welchen Grün-

den auch immer – dann aber lieber auf andere Bezugskanäle auswichen.

Das eine oder andere Kopfschütteln hatte die zweistufig vermarktende Heizungsindustrie übrig für derlei Problematik. „Wofür brauchen wir im Zeitalter des Internet heute noch diese Zwischenstationen?“, raunte jemand aus diesem Lager auf den hinteren Plätzen. Die offiziellen Statements der Zweistufiger aus der Heizungsindustrie machten in der Anhörung deutlich, dass man trotz aller Bemühungen des Großhandels auf diese Marktpartnerschaft nicht setzen möchte, weil Heizungssysteme mittlerweile zu komplex und zu beratungsintensiv seien, um sie über Dritte zur Schau zu stellen oder vermarkten zu lassen. Der Endverwender stehe klar im Mittelpunkt der Bedarfsweckung und der persönliche Kontakt zum Handwerker mitsamt intensiver Schulung sei entscheidend für eine effiziente Vermarktung. Auch ein Direktanbieter aus

dem Sanitärbereich kam zu Wort und plädierte für ein friedliches Miteinander. Der dreistufige Vertriebsweg habe sicher seine Berechtigung, doch auf dem freien Markt müsse es Möglichkeiten für alle geben. Schließlich habe sich die Dienstleistung „Wanne in Wanne“ nur deshalb so erfolgreich entwickeln können, weil der Großhandel Mitte der 60er Jahre für eine solche Konzeption nicht zur Verfügung stand.

Fragerunde, und was nun?

„Wenn Sie sich in einigen Bereichen mehr und mehr auf die Zweistufigkeit konzentrieren“, wandte sich ein Repräsentant des Großhandels in der Befragung an die Fachhandwerker, „wie können wir Sie wieder für die Dreistufigkeit zurückgewinnen?“ Die Margen und die Lieferzeiten müssten stimmen, um bei der harten Konkurrenz mit ihren Dumpingpreisen noch Deckungsbeiträge zu erzielen

und die Kundenzufriedenheit sicherstellen zu können, war eine spontane Antwort. Man wolle keineswegs das System kippen, doch müsse die Dreistufigkeit marktfähiger gemacht werden, war eine weitere Meinungsäußerung eines Handwerks-Unternehmers.

Deutlich wurde bei der Anhörung, dass es derzeit keine neue Strategie gibt, um Abwanderungstendenzen vom drei- in den zweistufigen Absatzweg überzeugend und nachhaltig entgegen zu wirken – vom Handwerkermarken-Projekt einmal abgesehen. In gewissen Produktsegmenten wird daher zwei- und dreistufig wohl vorerst nebeneinander laufen und letztlich die bessere Leistung den Weg weisen. In diesem Zusammenhang gibt es zahlreiche Hausaufgaben, die es zu erledigen gilt. Vorausgesetzt, man will künftig nicht nur Produktsegmente wie Fittings und Rohre erfolgreich dreistufig vertreiben. TD

Schleswig-Holstein



› Delegiertentagung ‹

Neue Gesichter im Vorstand

Am 20. April fand die Frühjahrs-Obermeister- und Delegiertentagung in Bad Segeberg statt. Wichtigster Punkt waren die Neuwahlen des Vorstandes. Ohne Gegenstimme wurde Landesinnungsmeister Rolf Richter in seinem Amt bestätigt. Ebenfalls wieder gewählt wurden der stellvertretende Landesinnungsmeister Gunter A. Sommer sowie die Vorstandsmitglieder Albert Albertsen und Eckhart Dencker. Neu in den Vorstand gewählt wurden Jürgen Gebhardt von der Innung Kiel, Jörg Schneider, Obermeister der Innung Ostholstein sowie Günther Stapelfeldt, Obermeister der Innung



Zahlreiche Aufgaben warten auf den neunten Vorstand: (v.l.) Jörg Schneider (stv. LIM), Gunter A. Sommer, LIM Rolf Richter, Günther Stapelfeldt, Jürgen Gebhardt, Albert Albertsen und Eckhart Dencker

Segeberg. Nicht mehr kandidierten Helmut Christoph, Klaus Lischewski sowie Martin Höpfner. Zum Landesfachgruppenleiter Installation und Heizungsbau wurden Rolf Richter und Klaus Lischewski (stv.) ge-

wählt. Den Ofen- und Luftheizungsbauern steht Hans-Günther Fahrenkrug und den Klempnern Albert Albertsen vor. Landesinnungsmeister Richter versprach, sich weiter aktiv für die Belange des SHK-Hand-

werks einzusetzen. Dabei kommt es ihm besonders darauf an, die Anliegen aus der SHK-Organisation heraus aufzugreifen und diese zum Wohle der Betriebe umzusetzen. Neben den Wahlen standen die Handwerksordnungsreform und die Frage, wie der Verband konkret mit diesen Änderungen umgehen soll, im Vordergrund. Schließlich wurde die Zukunft der Landesberufsschule für Zentralheizungs- und Lüftungsbauer in Garding angesichts der Überleitung dieses Berufs in den des Anlagenmechanikers SHK ausführlich erörtert. Aufgrund mit dem Bildungsministerium des Landes Schleswig-Holstein geführter Gespräche wird gemeinsam versucht, eine pragmatische Weiterentwicklung für den Schulstandort Garding zu finden.