

Innung München benotet regionale Händler

Großhandels-Check

Anhand einer Checkliste mit 22 Beurteilungskriterien führte die Innung München 14 regionalen Sanitär- und Heizungsgroßhändlern auf den Zahn. Heraus kamen deutliche Leistungsunterschiede – aber auch gemeinsame Schwächen beim Service.

Was die regionalen Großhändler auf dem Kasten haben, wollte die Innung München genau wissen. Dazu erstellten Vorstand und Geschäftsführer Werner Lorenz im Frühjahr einen Fragebogen mit 22 Beurteilungskriterien zum Versand an alle Mitgliedsbetriebe. Beweisen sollten sich die Lieferanten nicht nur zu den Themen termingerechte, komplette und unbeschädigte Lieferung, Abholservice, Rückwaren, Materialverfügbarkeit und -beschaffung, sondern auch bei der Vertriebswegstreue, den Serviceleistungen, Konditionsmodalitäten sowie der Personalqualifikation.

An den Innungsmitgliedern lag es dann, alle Händler mit denen sie in Geschäftsverbindung standen, getrennt nach den Gewerken Sanitär und Heizung im Schulnotensystem von 1 bis 5 zu beurteilen. Und weil die Bayern ihre „Lieferspezis“ halt doch recht gut kennen, kamen sie dem Anliegen ohne nennenswerte Ausreißer in der firmenspezifischen Bewertung nach.

Erstaunlich gut

Unerwartet war angesichts der üblichen Querelen zwischen Handwerk und Handel allerdings das gute Ergebnis, das die 14 Kandidaten mit einer Spanne von 1,9 (Hardt bei Heizung) bis 3,1 (Börner bei Sanitär) sowie einer Durchschnittsnote von 2,5 unterm Strich erzielten. Stärken zeigten sie vor allem bei der Lieferung unbeschädigter Materialien, beim Innendienst sowie der Rabatt- und Termintreue.

Die 5 als Bewertung für mangelhafte Leistungen mußte eigentlich nur bei der Online-Anbindung und der EDV-Betreuung ver-

Außer dieser Detailauswertung der Sanitärgrößhändler erstellte die Innung München eine weitere für den Bereich Heizung

geben werden. Dort aber recht häufig. Einzig die Firma Börner handelte sich beim Wochenend-Ersatzteilservice ihre allerdings einzige 5 ein. Das ist aber ein Thema, bei dem es mit einer Durchschnittsnote aller Händler von 4 bei Sanitär und 3,9 bei Heizung, fast überall noch kräftig zu haapern scheint. Genauso einheitlich, wenn auch insgesamt auf besserem Notenniveau, kristallisierte sich ein Verbesserungspotential im Bereich der Rückwaren sowie des Außendienstes heraus. Unterschiede gab es dagegen bei der Unterstützung aktiver Einzelhändler sowie der Materialverfügbarkeit. Hier belegt eine Spanne von 1,3 bis 4,0 deutliche Leistungsunterschiede der Händlerhäuser und einigen Nachholbedarf bei gewissen Unternehmen.

Teilweise untreu

Ähnlich differenziert halten es die Großhändler mit der Vertriebswegstreue. Eine 4,3 für Pössl bei Heizung und eine 4 für Triton bei Sanitär sprechen für sich. Bester „reinrassi-

ger“ Großhändler in diesem Bereich war Gienger mit 1,9 bzw. 2,0. Ihn übertraf allerdings die handwerkseigene Einkaufsgenossenschaft ISEG mit einer 1,4 in beiden Fächern. Das waren übrigens auch die besten Noten im Test, die ansonsten nur noch Hardt beim Heizungs-Abholservice erreichte.

Wen wundert's, daß solche Resultate von einigen Kandidaten sogar werblich genutzt wurden. Überhaupt wurde die Innungsaktion von Großhandelsseite sehr positiv aufgenommen. Gespannt wartete man bereits im Vorfeld der Detailauswertung auf erste Hochrechnungen und zog Schlüsse für die weitere Geschäftspolitik daraus. Gab die kostenlose Unternehmensberatung den Händlern doch ohne eigenen Aufwand detailliert an, an welchen Schraubchen der Betriebsorganisation sie in Zukunft drehen müssen, um bei ihren Kunden gute (Auftrags-) Karten zu haben. Und selbstverständlich haben auch die etwas davon, wenn ihre Großhandelspartner bald noch genauer auf ihre Wünsche eingehen. Alles in allem also endlich mal wieder eine Aktion von der beide Seiten profitieren und die anderen Innungen nur zur Nachahmung empfohlen werden kann. □

Innung Spengler, Sanitär- und Heizungstechnik, 80796 München, Fax (0 89) 3 07 21 78