

■ Baumarktangebote Mir fehlen die Worte

Betreffs Ihrer Rubrik „Baumarktticker“ fehlen mir als Fachverkäuferin im Sanitärhandwerk oftmals die Worte, wenn man solche Baumarktangebote liest. Handelt es sich dabei um eine andere Qualitätsschiene? Oder man muß auch ehrlich zugeben, daß es einfach die gleichen Serien sind, die auch der Fachhandel bezieht. (Meist zum höheren Einkaufspreis!) Gerade als Verkäufer ist es sehr schwer, dem Kunden noch wirklich greifende Argumente darzubieten. Von Service und Dienstleistungen wollen die gar nichts hören. Es geht nur darum, das gleiche Produkt irgendwo billiger zu kaufen. Und es findet sich dann immer noch ein Dummer, der zum Dumpingpreis montiert. Daher ist es wünschenswert, nicht nur diese Produkte abzubilden, sondern auch eine Stellungnahme dazu. Vorhandene Nachteile, oder absolute Bau- und Qualitätsgleichheit, mit Herstellerinformation, wie so etwas zustande kommen kann, bei der „... vielbeschwoeren Marktpartnerschaft von Industrie, Handel und Handwerk“

Siiri Rosenberg
Küchen & Badstudio
15370 Petershagen

So wie Frau Rosenberg, sind viele Handwerker und Mitarbeiter in den Ausstellungen verunsichert. Zur Aufklärung an dieser Stelle einige Fakten. Es handelt sich bei diesen Baumarktangeboten um die gleichen Produkte, die dem Installateur über den Großhandel angeboten werden. Die Waren gelangen über den Großhandel in die Baumärkte. Ungefähr acht SHK-Großhändler suchen ihr Heil im Bau-

marktgeschäft, bieten ihre Dienste als Logistikspezialist für die Baumärkte offensiv an und versorgen diese Vertriebsschiene mit Markenprodukten. Hinzu kommen gelegentliche Belieferungen über Sanitärgrößhändler, die eigentlich vertriebswegstreu sind und hin und wieder mal 'ne schnelle Mark mitnehmen wollen. Diese Dinge sind in den führenden Branchengremien hinlänglich bekannt. Ein geeignetes Gegenmittel wurde bisher jedoch nicht gefunden. Vielleicht ist es ja die Einführung der Handwerkermarke, die ZVSHK-Hauptgeschäftsführer Michael von Bock und Polach auf Seite 14 dieser SBZ erstmalig vorstellt.

■ SBZ 22/98 Markenqualität: Damit Ihr Duschkau nicht ins Auge geht

Zufriedene Kunden sind unser oberstes Ziel und nach dieser Prämisse arbeiten wir bereits mehr als drei Jahrzehnte erfolgreich am deutschen Sanitärmarkt. Damit wir auch künftig von unserer Leitlinie gegenüber unserem Kunden nicht abweichen, haben wir im April diesen Jahres ein neues zukunftsweisendes Warenwirtschaftssystem installiert. Über dieses System sind alle Betriebsabläufe für uns in der Betriebssteuerung durchgehend transparent. Dieses wurde uns erst wieder erneut durch die Neuzertifizierung zur DIN ISO 9001 in den letzten Wochen bestätigt. Der Leserbrief des Herrn Obermeister Harry-Veit Germann aus 83313 Siegsdorf in der SBZ 22/98 muß schon als sehr lückenhaft in der Interpretation seiner Darstellung bezeichnet werden.

Sachlich ist es richtig, daß ein Auftrag des auszuführenden Großhändlers, Eingang am 9. Juni '98 – über zwei, gemäß Skizze des Herrn Germann, bestellte Anlagen in Auftrag ge-

ABM-Maßnahmen

Ein Handwerksmeister dieser Stadt hat dies Geschäftsgebaren satt. Er hat vereinbart eine Latte der unterschiedlichsten Rabatte.

Doch kommt die Rechnung, kommt der Frust: der Händler hat nicht mehr gewußt was er vereinbart noch vor Tagen; so muß der Handwerker sich fragen; ist diese Rechnung wirklich richtig oder wieder einmal nichtig.

Nun sitzt er stundenlang herum; und das ist wirklich doch zu dumm – als ob er keine Arbeit hätte, doch die muß warten, denn ich wette würd' er die Rechnung nicht gleich kontrollieren, dann würde er seine Rabatte verlieren.

Und reklamiert er beim Großhändler dann, spricht man ihn höflich und freundlich an: „Der Fehler, das wissen wir genau, liegt nicht an uns – an der EDV.“

Doch das mildert nicht den Frust des Betroff'nen, der denkt doch nur: die waren mal wieder besoffen, die machen mit der Rechnung doch nur Mist, ignorieren was vereinbart ist.

Das sind allesamt doch nur alte Bazi das denkt und sagt auch
Hermann Lazi
97265 Hettstadt

nommen wurde. Diese beiden Anlagen wurden auch, wie mit unserer Auftragsbestätigung vom 9. Juni '98 bestätigt, in der 29. Kalenderwoche durch Spediteur an den auftraggebenden Großhändler zur Auslieferung gebracht. Nachdem Herr Germann reklamierte, daß eine dieser Anlagen nicht passen würde, wurde sofort durch unseren Außendienstmitarbeiter reagiert. Seine Feststellung: Das durch Herrn Germann erarbeitete Aufmaß war fehlerhaft, also kein Fertigungsfehler des Hauses Lido. Die von unserem Außendienstmitarbeiter festgestellten richtigen Maße wurden für die Neuanfertigung der Anlage der Produktion übermittelt und siehe da, die Anlage paßte. Festzustellen bleibt auch, daß nur eine Nachlieferung erfolgte. Es ist bedauerlich, wenn man eigene Fehler anderen anlastet und dieses noch schriftlich in einem

öffentlichen Leserbrief darstellt und hier zusätzlich die Industrie, Großhandel, Installationsverbände zu ihrer Dreistufigkeit zitiert und deren Fortbestand dann mit einem Fragezeichen versieht.

Gut wäre es, wenn eigene Fehler nicht anderen angelastet werden, sondern versucht wird, gemachte Fehler gemeinsam zu beseitigen. Die Firma Lido Duschabtrennungen hat zur Schadensbegrenzung beigetragen, in dem sie die gelieferte Ersatzanlage dem Installateur Germann aus Kulanz kostenlos überlassen hat.

Isolde Schäfer
Erhard Mellner
Lido Dusch-Abtrennungen
63875 Mespelbrunn

Leserbriefe

Meinungen, Kommentare zu Beiträgen bitte möglichst per Fax an die SBZ-Redaktion unter

(07 11) 6 36 72 55
(07 11) 63 67 27 43