

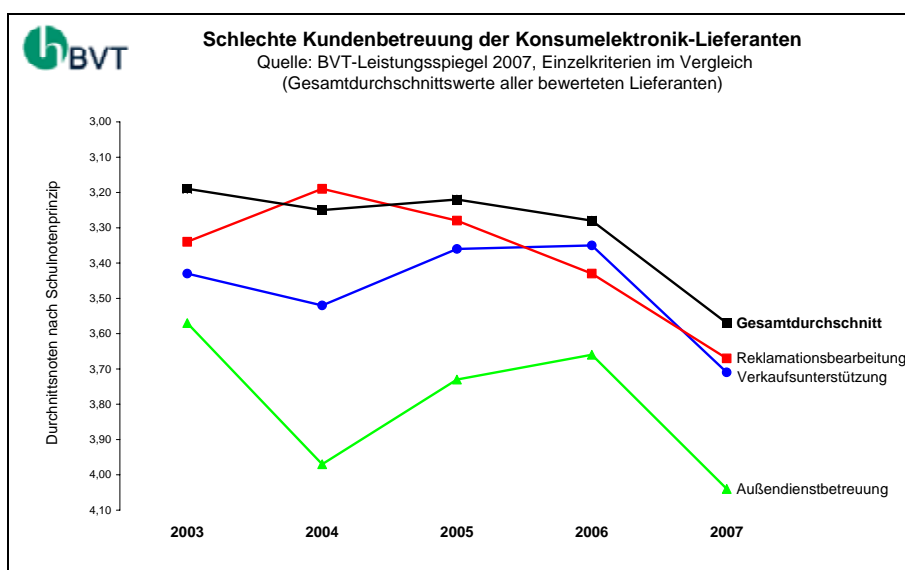
BVT-Leistungsspiegel: CE-Lieferanten sparen am falschen Ende

Köln, 10.01.2008

Die **Kundenbetreuung** der Konsumelektronik-Lieferanten hat sich im vergangenen Jahr deutlich verschlechtert. Dies ist das Ergebnis des **BVT-Leistungsspiegels 2007**. In der jährlichen Erhebung des Bundesverbandes Technik des Einzelhandels e.V. (BVT) bewertet der Fachhandel seine Lieferanten in unterschiedlichen Leistungskriterien. Die Auswertung für das Jahr 2007 zeigt bei 16 von 18 bewerteten Herstellern **schlechtere Ergebnisse**. Im Mittel sieht der Fachhandel die Vertriebs-, Sortiments- und Servicepolitik damit nicht mehr als „befriedigend“ an: Die Durchschnittsnote verschlechterte sich von 3,28 im Vorjahr auf 3,57 (Schulnotenprinzip).

„Die Schwächen liegen weniger im Produktbereich und Marketing als vielmehr in Vertriebspolitik und Service“, analysiert Joachim Dünkemann, stv. Geschäftsführer des BVT. „Mit gerade einmal ‚ausreichenden‘ Leistungen bei Verkaufsunterstützung und Verkaufsförderung sowie einer weiter verschlechterten Betreuung des Handels durch den Außendienst präsentieren sich viele CE-Lieferanten wenig kundenorientiert. Hier wird am falschen Ende gespart. Gemeinsam mit den Herstellern werden wir die Ergebnisse des BVT-Leistungsspiegels analysieren, um im Interesse des Fachhandels hier ein Umdenken zu erreichen.“

Wiederholt präsentierten sich deutsche Konsumelektronik-Lieferanten leistungsstark. Mit hervorragenden Werten in der Kundenorientierung liegen im BVT-Leistungsspiegel 2007 die **Metz-Werke**, Zirndorf (Platz 1, Durchschnittsnote 1,76), vor **Loewe**, Kronach (Platz 2, Durchschnittsnote 1,79), und **TechniSat**, Daun (Platz 3, Durchschnittsnote 2,67), auf den Spitzenplätzen. Die Leistungsfähigkeit in Vertriebs-, Sortiments- und Servicepolitik dieser drei Lieferanten wird vom Fachhandel wie im Vorjahr besser eingestuft als die der Vertriebsniederlassungen ausländischer Hersteller.



PRESSEMITTEILUNG

Hintergrund

Der Handel bewertet in der jährlichen Umfrage seine Lieferanten im Schulnotenprinzip nach 12 Einzelkriterien von Produktdesign bis Serviceunterstützung. Befragt wurden rund 10.000 Handelsunternehmen sowie Filialen. Das Ergebnis ist über alle Unternehmensgrößenklassen und Vertriebsformen des Fachhandels repräsentativ. Mittelständische kooperierte Handelsunternehmen wie auch Konzerne nutzen den Leistungsspiegel zur Wahl ihrer Lieferanten. Für die bewerteten Hersteller dient das Umfrageergebnis als Meinungsspiegel des Handels und liefert wichtige Werte für das unternehmensspezifische Benchmarking. Der BVT analysiert im Interesse einer Leistungsverbesserung gemeinsam mit den Markenlieferanten unternehmensspezifische Ergebnisse.

Die detaillierten Ergebnisse der Umfrage erhalten die bewerteten Lieferanten wie auch BVT-Mitglieder kostenfrei. Mitgliedern steht die Auswertung auch im BVT Login-Bereich zum Download zur Verfügung.

Der **Bundesverband Technik des Einzelhandels e.V. (BVT)** ist die berufspolitische und fachliche Interessenvertretung des technisch orientierten Fachhandels in Deutschland. Der Verband vertritt die Interessen von 19.000 privat- (B2C) und geschäftskundenorientierten (B2B) Handelsunternehmen mit 23.000 Arbeitsstätten und 100.000 Beschäftigten aus den Branchen Konsumelektronik, Informationstechnik, Mobil- und Telekommunikation, Foto/Imaging, Elektro-Hausgeräte, Küchen und Beleuchtung. Der BVT ist dem Hauptverband des Deutschen Einzelhandels e.V. (HDE) angeschlossen.

Weitere Informationen bei:

Bundesverband Technik des Einzelhandels e.V. (BVT)

Willy Fischel (Geschäftsführer)	Tel. 02 21 / 2 71 66 - 10
Joachim Dünkermann (stv. Geschäftsführer)	Tel. 02 21 / 2 71 66 - 14
Steffen Kahnt (Referent)	Tel. 02 21 / 2 71 66 - 15