

Eine Frage der Zusammenarbeit

Die Unterstützung seitens des Herstellers ist ein wesentlicher Faktor für den Verkaufserfolg. Sebastian Broders, geschäftsführender Gesellschafter des Hamburger Büro- und Objekteinrichters Broders & Knigge, erläutert für FACTS office, worauf es dabei ankommt.

FACTS office: *Stichwort Betreuung seitens des Herstellers – welche Punkte sehen Sie hier als besonders wichtig?*

Christian Arnold: Zum einen, dass der Gebietsverkaufsleiter vor Ort ist und so eine optimale Terminabstimmung auch kurzfristig möglich ist. Das gilt auch für die Verlässlichkeit bei der angegebenen Lieferzeit. Auch ein gleichbleibend hohes Qualitätsniveau der Produkte, ein schneller Kundendienst im Servicefall, sprich, wenn einmal Reklamationen aufkommen und gute Garantieleistungen sind für uns sehr wichtig. Die kurzfristige Bemusterung vor Ort und eine zeitnahe Information des Fachhandels bei Anpassungen und/oder Änderungen im Produktportfolio sind natürlich für den erfolgreichen Vertrieb ebenfalls maßgeblich. Wir sind unter anderem Fachhändler für KÖHL, von denen wir einen Teil unseres Bürostuhl-Angebots beziehen.

FACTS office: *Was tut KÖHL im speziellen?*

Arnold: Der Gebietsverkaufsleiter von KÖHL ist immer auf dem neusten Stand und durch die ständige Weiterbildung der KÖHL-Mitarbeiter in den Bereichen Technik und Ergonomie entsteht ein sehr guter Wissenstransfer zum Fachhandel. Wir können hier verlässlich auf seine Unterstützung setzen. Der Innendienst ist sehr gut erreichbar und auch die Lieferzeit sowie das gleichbleibend gute Qualitätsniveau sind bei KÖHL eine verlässliche Größe. Der Kundendienst funktioniert reibungslos und auf direktem Wege. KÖHL verfügt über ein sehr kundenorientiertes Servicemanagement. Die Garantieleistungen befinden sich in der Branche im oberen Bereich, was natürlich ein gutes Verkaufsargument ist. Selbst kurzfristige Bemusterungen entfernter, überregionaler Kunden löst der Hersteller sehr gut und schnell. Technische Neuerungen, Änderungen oder die Optimierung eines

CHRISTIAN ARNOLD,
geschäftsführender Gesellschafter der Broders & Knigge GmbH



Produkts werden von KÖHL sehr zügig an den Fachhandel berichtet.

FACTS office: *Das vergangene Jahr verlief für die Büromöbelbranche nicht gerade zufriedenstellend, was auch der Fachhandel zu spüren bekam. Was ist Ihre Strategie gegen die Absatzflaute?*

Arnold: Wir setzen auf eine kontinuierliche Betreuung und Service beim Stammkunden. Auch die Ausweitung unseres Sortimentes und unserer Dienstleistungen sind Punkte, die sich gegen drohende Umsatzeinbrüche erfolgreich anwenden lassen. Und: Kunden möchten sich als Individuum fühlen, das sollte bei der Akquise nicht vergessen werden. Dazu kommt die verstärkte Nutzung des Mediums Internet, das schließlich immer mehr zum Verkaufsinstrument wird.

FACTS office: *Und was bieten die Hersteller?*

Arnold: Um beim Beispiel KÖHL zu bleiben – der Hersteller hat einige neue Stühle im Programm, dadurch können wir individuellere Lösungen für unsere Kunden anbieten. Wir können außerdem auf Infomaterial, Werbemittel für Neukundenakquise sowie Flyer zurückgreifen und zielgerichtet im Markt einsetzen.

FACTS office: *Viele Unternehmen legen heute gesteigerten Wert auf ergonomische Sitzmöbel, doch verlangt deren erfolgreicher Verkauf auch*

Wissen über aktuelle Erkenntnisse der Ergonomieforschung. Was tun die Hersteller, um Sie auf den aktuellen Stand zu bringen?

Arnold: KÖHL bietet regelmäßig Schulungen und Seminare an, die wir gern nutzen. Desweiteren ist das Vertriebspersonal des Herstellers sehr vertraut mit den hauseigenen Produkten, sodass auch vor Ort in unserer Ausstellung Details besprochen und erörtert werden. Kurz gesagt stehen uns alle aktuellen Erkenntnisse als Instrument zur Verfügung.

FACTS office: *Sie sagten, das Internet gewinnt als Marketingmedium und als Absatzkanal an Gewicht – welche Rolle spielt es in Ihrem Vertriebskonzept und wie unterstützt der Hersteller Sie dabei?*

Arnold: Das Internet dient vielen Kunden beim Erstkontakt als Informationsmedium und stellt auch eine Art Visitenkarte des Fachhandels da. Je professioneller und aussagekräftiger die Homepage, desto eher ist der Interessent bereit, einen Termin zu vereinbaren. Für die Verbesserung und Überarbeitung unseres Internetauftritts www.broders-knigge.de können wir auf das gesamte Bildmaterial aus dem Hause KÖHL zurückgreifen und zu Werbezwecken nutzen. Damit steht uns eine repräsentative Bilddatenbank zur Verfügung, mit der wir uns modern und auf der Höhe der Zeit im Markt platzieren können.

Nadia Hamdan ■