

Ausgabe Nr. B 45/20 | Düsseldorf, 5. November 2020 | 49. Jahrgang | ISSN 1431-3316

In diesem Jahr ist alles anders! Keine Möglichkeit, sich in Köln auf der Orgatec persönlich zu treffen und die Innovationskraft der Branche live zu erleben. Dafür das digitale Format des IBA-Forums mit Vorträgen, virtuellen Showrooms und Diskussionsrunden. Sedus lud Ende Oktober zu „neuen Dimensionen“, bei Klüber gibt es einen neuen Chef. Auch unsere große Handelsbefragung, der Leistungsspiegel Büromöbel- und Bürostuhl-Hersteller, fand 2020 unter besonderen Vorzeichen statt. Wie haben sich Ihre wichtigsten Partner in der Industrie in den vergangenen zwei Jahren und damit auch in Coronazeiten bewährt? Darauf, sehr geehrte Damen und Herren, finden Sie heute detaillierte Antworten:

## Palmberg und Köhl überzeugen auf ganzer Linie!

Das Warten hat ein Ende! Heute können wir Ihnen die Sieger unserer aktuellen großen Handelsbefragung, dem 'markt intern'-Leistungsspiegel Büromöbel- und Bürostuhl-Anbieter 2020 präsentieren. Insgesamt 12 Disziplinen standen zur Beurteilung, vier davon haben wir bereits veröffentlicht. Bis heute war also noch offen, ob die beiden Gewinner aus dem Jahr 2018 ihren Erfolg würden wiederholen können – zumal die aktuelle Umfrage zuletzt auch im Zeichen von COVID-19 stand. Nun sind die beiden aktuellen Erfolgsgeschichten schwarz auf weiß geschrieben: **Wir gratulieren Palmberg zum vierten und Köhl zum dritten Sieg in Folge!**

Von Corona-Krisenmodus ist in Schönberg nichts zu spüren. Ganz im Gegenteil. Die Zusammenarbeit mit den Handelspartnern hat sich eindeutig bewährt: In allen 12 Umfragedisziplinen ist der wiedergewählte 'Fachhandelspartner Nr.1' an der Branchenspitze. Im Gesamtergebnis verbessert sich Palmberg sogar von der Note 1,70 auf die Note 1,33. Die besten Bewertungen vergeben die Umfrageteilnehmer mit einer 1,03 für die Lieferperformance, aber auch das Reklamationsverhalten lässt mit der 1,04 keine Wünsche offen. Exzellentes Feedback gibt es zudem für die Fachhandelsorientierung und die Außendienstbetreuung, gefolgt von der Unterstützung im Objektgeschäft. Entsprechend fallen die Kommentare der Büro-Fachhändler aus: „Produkte, Service und Innovation: nahezu Perfektionismus“ ■ „Die Zuverlässigkeit schlechthin“ ■ „Top Qualität bei innovativer Produktgestaltung, tolle Unterstützung im Objektgeschäft“ ■ „Telefonische Erreichbarkeit auch nach 17 Uhr, schnelle und unbürokratische Auskünfte bei Sonderanfragen“. Die besonderen Herausforderungen in diesem Jahr hat der Büromöbel-Hersteller nach Auffassung der Umfrageteilnehmer mit „schneller Reaktion auf geänderte Nachfrage“ gemeistert. Einige Ihrer Kollegen

bringen es abschließend auf den Punkt: „Kurzfristige Umstellung auf Schnelllieferung für das Homeoffice und auf Produkte wie den Spuckschutz“ ■ „Palmberg hat sofort auf COVID-19 reagiert“ ■ „Schnelle Reaktion nicht nur mit Produkten wie Virenschutzwänden, sondern auch mit Prospekten und OFML-Daten“ ■ „Auftragsabwicklung 1+“.

Kontinuität gibt es zudem auf Rang 2. **Wini** überzeugt mit besserer Gesamtnote als 2018 und liefert sich mit **Febrü**, **Assmann** und **FM** in den einzelnen Disziplinen einen spannenden Wettlauf um den Platz direkt hinter dem Sieger. Die besten Beurteilungen bekommt das Familienunternehmen für die Außendienstbetreuung, die Produktqualität, die Fachhandelsorientierung und die Unterstützung im Objektgeschäft. Besonders das „Mein Büro Prinzip“ wird als wettbewerbsfähige Kundenansprache – gerade auch in Coronazeiten – hervorgehoben. Ein langjähriger Wini-Partner sagt: „Ein gutes Produkt-Portfolio in Sachen COVID-19, das auch anspricht.“ Zudem schätzen die Handelspartner die „Zuverlässigkeit“, den „persönlichen Umgang mit langjährigen Mitarbeitern“ und das „faire Miteinander“.

Mehr Bewegung gibt es ab Rang 3. **Assmann** schafft die Eins vor dem Komma und sichert sich damit erfolgreich das dritte Siegertreppchen. Bei der Umschlagsgeschwindigkeit, der Handlungsspanne, der Außendienstbetreuung, der Lieferperformance, beim Reklamationsverhalten sowie auch beim Schulungsangebot spielt das Familienunternehmen aus Melle in der ersten Liga mit. Die Innovationskraft und Sortimentserweiterung, die Assmann jüngst auf der COVID-19 zum Opfer gefallenen Hausmesse demonstrieren wollte, wird wohlwollend registriert. Einige Kommentare der Umfrageteilnehmer: ■ „Assmann liefert mehr und mehr alles aus einer Hand, für uns einfacher in der Auftragsabwicklung, da nur noch ein

'mi'-Leistungsspiegel 'Büromöbel-Hersteller 2020' Gesamtergebnis				
Rang 2020	Hersteller	Note 2020	Rang 2018	Note 2018
1.	Palmberg	1,33	1.	1,70
2.	Wini	1,76	2.	1,99
3.	Assmann	1,88	4.	2,01
4.	Febrü	1,89	-	-
5.	FM Büromöbel	1,92	7.	2,13
6.	Sedus	2,24	6.	2,05
7.	Dauphin/Bosse	2,30	10.	2,27
8.	Nowy Styl Group	2,34	11.	2,34
9.	König + Neurath	2,38	9.	2,23
Ø		2,00		2,09

Ihr direkter Draht zur Redaktion Büro-Fachhandel: +49 (0) 211 6698-126

■ Fax: +49 (0) 211 6698-237 ■ E-Mail: buero@markt-intern.de ■ www.markt-intern.de/buero



*Ansprechpartner für komplettes Sortiment!“* ■ „Gute Produkte, gute Kundenansprache, wird moderner bei traditionellen Werten.“

Febrü schafft es diesmal wieder in die Auswertung und kann sich dabei sogar verbessern. Im Jahr 2016 landete das Unternehmen mit der Note 2,17 auf Rang 6, diesmal steht sogar die Eins vor dem Komma. Die beste Note gibt es für die Produktqualität, aber auch bei der Umschlagsgeschwindigkeit und beim Preis-Leistungs-Verhältnis gelingt die Platzierung auf Rang 2. Positiv vom Fachhandel betont werden die „Sonderlösungen“. FM platziert sich mit besseren Bewertungen im Mittelfeld. **Sedus** und **Dauphin/Bosse** verschlechtern sich im Gesamtergebnis. Während Sedus beim Preis-Leistungs-Verhältnis die rote Laterne tragen muss, kommt Bosse diese zweifelhafte Ehre gleich vier Mal zu. Die **Nowy Styl Group** kann die Gesamtnote halten, lässt allerdings bei der Außendienstbetreuung, beim Schulungsangebot und bei der Abverkaufsunterstützung nach. **König + Neurath** kann lediglich einen einzigen Erfolg beim Preis-Leistungs-Verhältnis verbuchen. Bei der Produktqualität gelingt es noch, das Ergebnis aus 2018 zu halten, alle weiteren Umfragedisziplinen werden von den Handelspartnern schlechter beurteilt. Schade ist: „Keine bzw. nicht hilfreiche Außendienstunterstützung“, wie ein Büro-Fachhändler stellvertretend anmerkt. Hier tendiert K+N gegen 'befriedigend'.

Erfreulich geht es beim zweiten 'Fachhandelspartner Nr. 1' des Jahres 2020 weiter. Zum dritten Mal steht Köhl auf dem Siegerpodest und kann damit über einen Zeitraum von sechs Jahren mit Spitzenleistungen überzeugen. In nahezu allen Umfragekriterien wird der Stuhl-Spezialist auf Rang 1 gewählt. Einzige Ausnahme ist die Produktqualität, wo sich Köhl mit Rang 2 hinter **Girsberger** zufrieden geben muss – was bei der Traumnote von 1,55 sicherlich keinen Grund zur Beunruhigung darstellt. Tatsächlich schafft es das Unternehmen – wie übrigens auch Palmberg – in allen zwölf Disziplinen mit einer Eins vor dem Komma bewertet zu werden. Die beste Note gibt es für das Recycling-/Umweltkonzept. Positiv in den Kommentaren hervorgehoben werden vor allem die „Zuverlässigkeit“ und die „Kompetenz in allen Fragen rund um Ergonomie“. So hat sich die Zusammenarbeit in Krisenzeiten mehr als bewährt, wie die Umfrageteilnehmer nicht nur anhand ihrer Noten, sondern auch mit ihren persönlichen Kommentaren bestätigen: ■ „Es passt einfach alles“ ■ „Flexibel, die Qualität stimmt, da Produktion in Deutschland, gute Erreichbarkeit, keine große Mitarbeiterfluktuation“ ■ „Rundum fair, zuverlässig, kompetente Unterstützung, gute Produkte – bewährte Partnerschaft“.

'mi'-Leistungsspiegel 'Bürostuhl-Hersteller 2020' Gesamtergebnis				
Rang 2020	Hersteller	Note 2020	Rang 2018	Note 2018
1.	Köhl	1,66	1.	1,66
2.	Dauphin HDG	2,04	11.	3,02
3.	Girsberger	2,06	-	-
	Sedus	2,06	4.	2,07
5.	Interstuhl	2,12	3.	2,06
6.	Rovo Chair	2,16	2.	2,02
7.	Klöber	2,19	9.	2,37
8.	Aeris	2,22	7.	2,28
9.	Flokk	2,59	7.	2,28
10.	Nowy Styl Group	2,61	10.	2,57
Ø		2,17		2,26

Die **Dauphin Human Design Group** kann sich um nahezu eine ganze Note verbessern und lässt damit die schweren Zeiten des Jahres 2018 endgültig hinter sich. Dies macht sich natürlich insbesondere bei der Lieferperformance und beim Reklamationsverhalten, aber auch bei Kriterien wie der Umschlagsgeschwindigkeit oder der realisierbaren Spanne bemerkbar. Hinzu kommt, wie ein Umfrageteilnehmer stellvertretend anmerkt: „Dauphin hat in der Coronakrise sofort reagiert – super!“ Girsberger ist nach einer Pause im Jahr 2018 wieder in der Auswertung dabei, was Sedus einen Mitbewerber auf Rang 3 beschert. Girsberger ist top in punkto Produktqualität, Branchenweiter bei der Fachhandelsorientierung sowie beim Recycling-/Umweltkonzept. Hervorgehoben werden die „besonderen Produkte“. Sedus überzeugt auf Rang 2 beim Lieferverhalten, beim Schulungsangebot und bei der Unterstützung im Objektgeschäft. **Interstuhl** rutscht von Rang 3 auf Rang 5. Verbessern können sich die Schwaben beim Preis-Leistungs-Verhältnis, beim Recycling-/Umweltkonzept und bei der Fachhandelsorientierung. Dennoch wird folgende Kritik sinngemäß häufiger geäußert: ■ „Zu breit aufgestellt, auch online, sogar bei Amazon. Das tut dem Handel nicht gut,

und dem Hersteller auch nicht.“ ■ „Die Spanne leidet je mehr Verkauf im Internet – schade“ ■ „Tolles Unternehmen, aber quo vadis?“ ■ „Zu oft am Markt vertreten, Qualität wird eher schlechter bei steigenden Preisen“. **Rovo Chair** kann sich in einigen Disziplinen verbessern, die im Vergleich zu 2018 schlechteren Bewertungen fallen jedoch stärker ins Gewicht. **Klöber** und **Aeris** holen im Gesamtergebnis auf. Insbesondere die Beurteilung der Unterstützung im Objektgeschäft sowie der Umschlagsgeschwindigkeit ziehen Aeris jedoch nach unten. Mit Ausnahme vom Preis-Leistungs-Verhältnis muss **Flokk** in allen Bewertungsdisziplinen Federn lassen. „Totaler Preisver-

riss von **Häg** im Internet und zu viele Reklamationen“, stellt stellvertretend ein Büro-Fachhändler fest, der die Marke einst mit Freude und Überzeugung verkauft hat. Die rote Laterne geht an die Nowy Styl Group. Hier lohnt sicherlich der detaillierte Blick, wo dringend nachjustiert werden muss.

**'mi'-Fazit:** „Alle unsere Partner reagieren auf die aktuelle Situation, haben die Zeichen der Zeit erkannt und entwickeln sich und somit auch uns weiter.“ So zufrieden mit seinen Lieferanten wie dieser Umfrageteilnehmer ist nicht jeder Büro-einrichtungs-Fachhändler, wie die Ergebnisse der aktuellen Befragung zeigen. Wo landen Ihre Industriepartner im Leistungsvergleich? Anbei finden Sie alle Umfragedisziplinen detailliert in tabellarischer Form aufbereitet. Fragen dazu beantworten wir Ihnen gerne. Nutzen Sie dafür die bekannten Kontaktdaten.