

Interessenvertretung der Motorgeräte-Fachhändler **IVM**

getragen von:

Verband der Motoristen im ZHH
VdM

Eichendorffstraße 3
40474 Düsseldorf

T. 0211/4705012
F. 0211/4705032

http://info.zhh.de - elmo.keller@zhh.de



Bundes-Fachgruppe MOTORGERÄTE
im LandBauTechnik-Bundesverband e.V.
BuFa-MOT

Huttropstraße 58
45138 Essen

T. 0201/89624-0 - F. 0201/89624-24
www.bufamot.de - info@bufamot.de

24. Januar 2017

Zufriedenheitsumfrage Motorgeräte 2016: **Sabo vor Kubota und Stiga**

In die von der IVM im zweiten Halbjahr 2016 durchgeführte Umfrage flossen insgesamt 802 Rückmeldungen von über 200 Händlern ein, es konnten erneut 21 Fabrikate detailliert ausgewertet werden. Insgesamt gaben die Verbandsmitglieder, darunter sehr viele QMF-Betriebe, Schulnoten von 1 (wie „sehr gut“) bis 6 (wie „ungenügend“) zu 34 Fragen aus diesen neun Themengruppen:

- Garantiewesen
- Ersatzteilwesen
- technische Unterstützung
- Gerätebelieferung
- Teile-Rücknahme

Themenbereich	Bestser	Bestwert	Mittelwert	schwächster Wert
Garantie und -abwicklung:	Echo	15,7	13,8	8,9
Ersatzteilversorgung:	Sabo	16,3	14,5	10,6
technische Unterstützung:	Kubota	16,3	14,0	11,3
Geräte-Belieferung:	Kärcher	16,8	15,1	11,4
Teile-Rücknahme:	Kränzle	15,3	13,3	7,0
Beitrag zu wirtschaftlichem Erfolg:	Sabo	16,0	13,3	10,7
Marketing-Unterstützung:	Stihl	15,2	12,3	8,0
Schulungswesen:	Echo	16,3	14,4	9,3
Management:	Kubota	17,0	12,8	9,4
Gesamtwertung	Sabo	15,7	13,8	10,8

- Beitrag zu wirtsch. Erfolg
- Marketing-Unterstützung
- Schulungswesen
- Management

Zur besseren Vergleichbarkeit werden diese jeweils in eine Skala von Null (wie „vollkommen unzufrieden“) bis 20 (wie: „bestens zufrieden“) umgerechnet. Die jeweiligen Gruppensieger ersieht man mit seinem Wert und zum Vergleich den Mittel- und den schlechtesten Wert für ein Fabrikat aus der beiliegenden Übersicht.

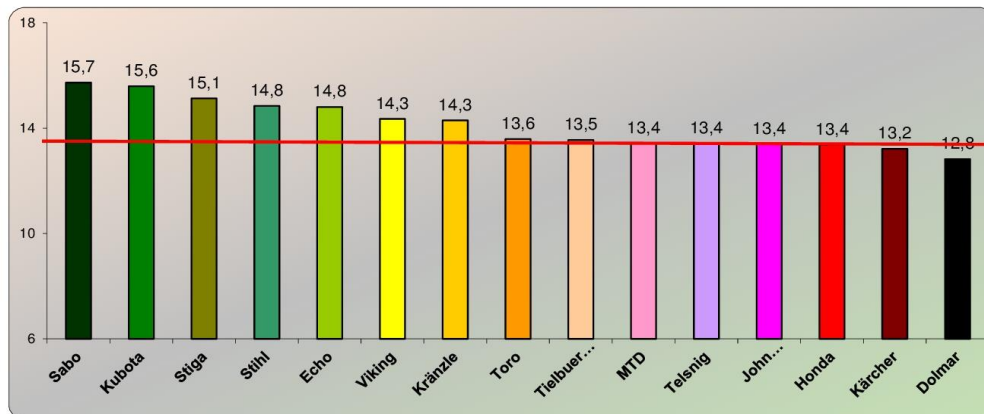
Mittelt man alle Werte, kommt man zur Gesamtzufriedenheit – deren Auswertung kann man auf verschiedenste Weise fahren, dabei steht das klassische Ranking immer ganz vorne: „Wie zufrieden ist der Fachhandel mit seinen Lieferanten?“ – das Ranking der Fabrikate 2016 im Durchschnitt aller Fragen.

Auf einer Skala von Null ("ganz schlecht") bis 20 ("bestens") bewerten die Motorgeräte-Fachbetriebe in Deutschland ihre Lieferanten wie folgt:

Ranking der besten 15 Fabrikate: **Zufriedenheit gesamt**

Durchschnitt D 2016: **13,78**

Mittel 2015	13,78
Fabrikat	Note
1 Sabo	15,7
2 Kubota	15,6
3 Stiga	15,1
4 Stihl	14,8
5 Echo	14,8
6 Viking	14,3
7 Kränzle	14,3
8 Toro	13,6
9 Tielbuerger	13,5
10 MTD	13,4
11 Telsnig	13,4
12 John Deere	13,4
13 Honda	13,4
14 Kärcher	13,2
15 Dolmar	12,8
16 Husqvarna	12,2
17 AS	12,2
18 Iseki	12,1
19 agria	11,8
20 Erillo	10,8
21 Al-Ko	10,8



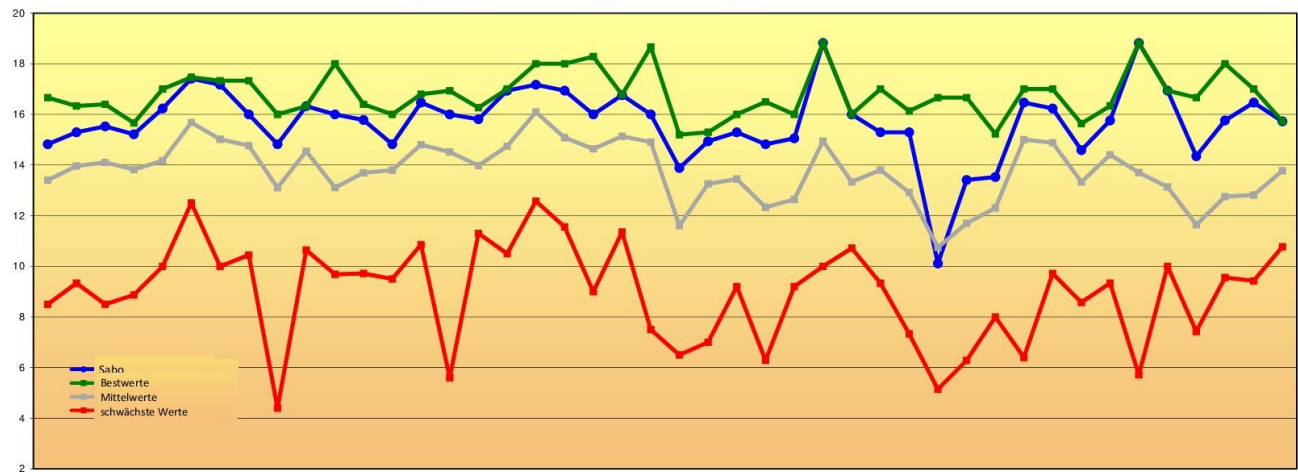
Anmerkung: Die Farben verlaufen von grün über hell nach schwarz; sie sind nicht an ein Fabrikat gebunden. In der Tabelle sind mehr Fabrikate aufgeführt als im Schaubild.

Dabei ist das Ranking das eine, die Analyse nach Fabrikaten das andere: Hier kommt die „Korridoransicht“ ins Spiel – Alle Fragen auf einen Blick, dabei ordnet sich das jeweilige – hier ist es Sabo – Fabrikat mit seinen Werten (blau) ein zwischen den jeweils besten (grün) und schlechtesten (rot) Durchschnittswert für ein Fabrikat; die graue Linie ist der Branchendurchschnitt aller Fabrikate.

Händlerzufriedenheitsbarometer MOTORGERÄTE 2016: Fabrikat Sabo

Frage-Nr.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34									
Thema	1. Garantie und -abwicklung:			2. Ersatzteilversorgung:				3. technische Unterstützung:				4. Geräte-Belieferung:			5. Teile-Rücknahme:		6. Beitrag zu wirtschaftlichem Erfolg:			7. Marketing-Unterstützung:			8. Schulungswesen:			9. Management:			Zufriedenheit gesamt														
UntertHEMA	Konditionen Abwicklungseinfachheit	Dauer bis Erstattung	gesamt	Erreichbarkeit	Qualität der ET	Lieferfähigkeit	Liefergeschwindigkeit	Marktfähige Preise	gesamt	Erreichbarkeit	Spezialwerkzeuge	Qualität der technischen Infos	Darstellung der technischen Infos (online, CD, etc.)	gesamt	Verfügbarkeit	Bestell- & Lieferabwicklung	Liefergeschwindigkeit	Versandkosten	gesamt	bei falscher Lieferung	bei falscher Bestellung	gesamt	Teilespanne	Maschinenspanne	Preifenwau	Fabrikatmarge	gesamt	Print (z.B. Anzeigen, Flyer, Plakate)	online	Massenmedien (TV, Radio)	Lieferantenbeteiligung	gesamt	Qualität der Schulungen	Marktrelevanz der Schulungen	Kosten-Nutzen-Relation	gesamt	Fachhandlungsorientierung der Marke	Zufriedenheit mit Management der Marke	Erreichbarkeit des Managements	Respekt Ihres Herstellers vor Ihrer Unternehmerr-Eigenständigkeit	gesamt		
Sabo	14,8	15,3	15,5	15,2	16,2	17,4	17,2	16,0	14,8	16,3	16,0	15,8	14,8	16,5	16,0	15,6	16,9	17,2	16,9	16,0	16,8	16,0	13,9	14,9	15,3	14,8	15,1	18,8	16,0	15,3	15,3	10,1	13,4	13,5	16,5	16,2	14,6	15,8	18,8	16,9	14,4	15,8	16,5
Bestwert	16,7	16,3	16,4	15,7	17,0	17,5	17,3	17,3	16,0	16,3	18,0	16,4	16,0	16,8	16,9	16,3	17,0	18,0	18,0	18,3	16,8	18,7	15,2	15,3	16,0	16,5	16,0	18,8	16,0	17,0	16,1	16,7	16,7	15,2	17,0	17,0	15,6	16,3	18,8	16,9	16,7	18,0	17,0
Mittelwert	13,4	14,0	14,1	13,8	14,2	15,7	15,0	14,8	13,1	14,5	13,1	13,7	13,8	14,8	14,5	14,0	14,7	16,1	15,1	14,6	15,1	14,9	11,6	13,3	13,4	12,3	12,6	14,9	13,3	13,8	12,9	10,7	11,7	12,3	15,0	14,9	13,3	14,4	13,7	13,1	11,6	12,8	12,8
schwä. Wert	8,5	9,3	8,5	8,9	10,0	12,5	10,0	10,4	4,4	10,6	9,7	9,7	9,5	10,9	5,6	11,3	10,5	12,6	11,6	9,0	11,4	7,5	6,5	7,0	9,2	6,3	9,2	10,0	10,7	9,3	7,3	5,1	6,3	8,0	6,4	9,7	8,6	9,3	5,7	10,0	7,4	9,6	9,4

Fabrikat: Sabo Korridorbetrachtung: Einordnung des Fabrikats (blaue Punkte) gegenüber Best- (grün) und schlechtestem (rot) sowie Mittelwert (grau). Anzahl Rückmeldungen: 64



Die Zufriedenheit insgesamt (Mittelwert für Deutschland: 13,8) ist gegenüber dem Vorjahr etwas gefallen (14,1), dies erstmals seit einigen Jahren; die IVM wird dies beobachten. In welchen Fabrikaten sich das besonders niederschlägt, bleibt der Analyse der einzelnen Fabrikatsgruppen im IVM überlassen.

Auf der IVM-Händlerreise im Januar 2017 sind die Ergebnisse im Detail vorgestellt worden, auch nach einzelnen Themen-gruppen und sogar nach Fabrikaten – ganz spannend. Wer mit dabei war, ist bestens informiert!

Zudem erhalten alle Umfrageteilnehmer aus 2016 in Kürze die Gesamtauswertung sowie die ausführliche Darstellung für die Fabrikate, für die sie selbst Zufriedenheitsbewertungen abgegeben haben.

Die Hersteller erhalten die Einschätzung ihrer Vertriebspartner auch – jeder nur seine Bewertung natürlich; die jeweiligen Spartensieger erhalten zudem auch eine Urkunde.

Die nächste Umfrage startet im Sommer 2017. Vielleicht gelingt es ja dann auch, Teilnehmer über Deutschland hinaus zu motivieren und dort eigene Länderauswertungen zu generieren.



Am Ende bekommen die Fabrikate eine Urkunde, die an der Spitze einer jeden Fragengruppe stehen; 2017 teilten sich sechs Fabrikate die neun Titel