

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> - niklas.schulte@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

3. Juli 2017

An die
Damen und Herren
Inhaber und Geschäftsführer der Motorgeräte-Fachbetriebe in Deutschland

Rücksendung bitte
bis Ende Oktober 2017
an Fax:
0201/89624-24
oder
0211/47050-32

Umfrage: Wie zufrieden ist der Fachhandel mit seinen Lieferanten?
Gesamtsieger 2016 wurde Sabo / Aktion 2017 startete am 3. Juli

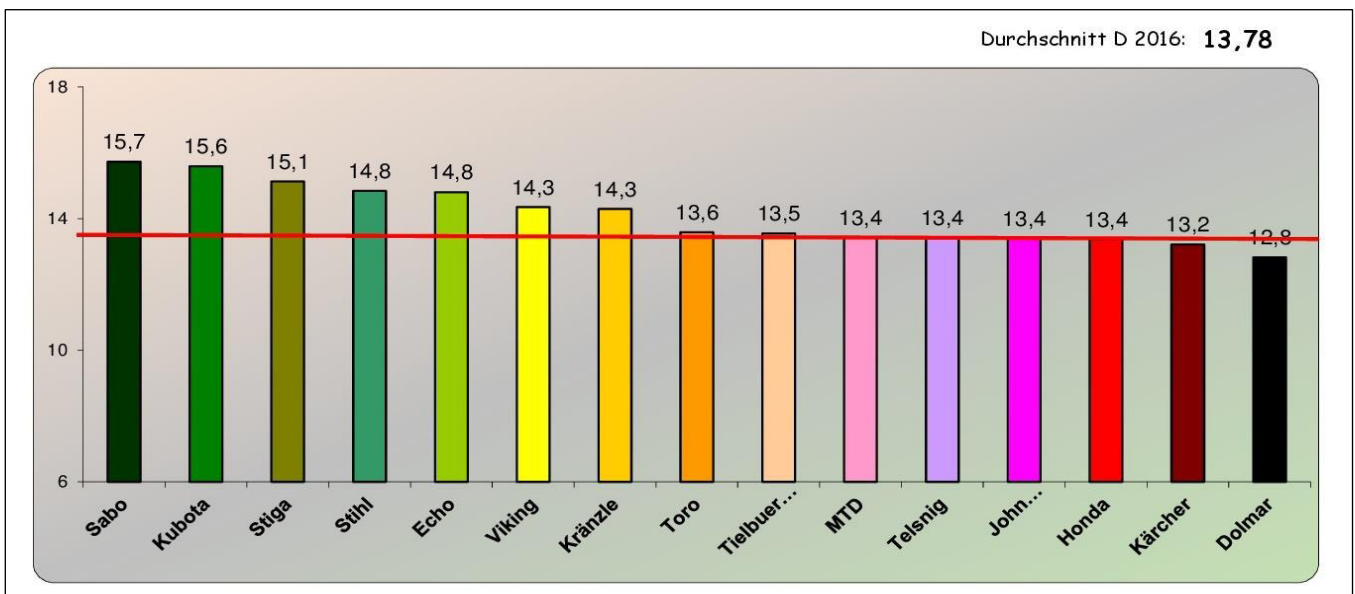
Sehr geehrte Damen und Herren,

Es gibt tatsächlich kaum ein besseres Werkzeug für den Fachhandel, seine Meinung ungefiltert und direkt an den Hersteller zu adressieren als die bekannte IVM-Zufriedenheitsumfrage: Auch wenn es nicht alle Lieferanten zugeben – hier weit oben zu stehen, bzw. nicht gerade unten, ist intern überall erklärtes Ziel. Die seit einigen Jahren zum festen Bestandteil des IVM-Verbandsprogramm gehörende Umfrage startete nun im Juli 2017, sie läuft bis Ende Oktober.

Die Auswertung folgt dann passend zur Händlerreise, die – das sei hier erstmals bekannt gegeben (Details ab August) – uns **vom 1. bis 3. Februar 2018 nach Kufstein** gemeinsam mit der QMF-Mitgliederversammlung zu Stihl/Viking führt.

2016 führte also **Sabo** das Ranking an und wurde Gesamtsieger: Das Fabrikat, das über alle Fragenbereiche fachhandelsseitig am besten beurteilt wurde: 15,7 Punkte (auf der Skala von 0 wie „völlig unzufrieden“ bis 20 wie „bestens zufrieden“). Platz 2 und 3 belegten **Kubota** (15,6) und **Stiga** (15,1).

Herzlichen Glückwunsch!



Dazu also heute die Bitte des Vorstandes:

Machen Sie an der Umfrage mit, geben Sie Schulnoten für Ihre wichtigsten bis zu sechs Lieferanten.

P.S. Wer noch keine Auswertung seiner Fabrikate aus 2016 bekommen hat, bitte gerne melden: info@bufamot.de. Das passiert leider schon mal...

Mit freundlichen Grüßen

IVM

c/o Bundes-Fachgruppe MOTORGERÄTE – BuFa-MOT
im LandBauTechnik-Bundesverband .V.

c/o Verband der Motoristen
im ZHH – VdM

IVM-Umfrage: Die besten Hersteller/Lieferanten der Branche 2017

A. Bitte benennen Sie Ihre wichtigsten sechs Motorgeräte-Fabrikate (farb. Nummern 1 bis 6) und geben ihnen (in Spalten) Schulnoten (Bsp. s. Rückseite):

1	4
2	5
3	6

B. Bitte bewerten Sie alle 35 Unterfragen jeweils nach Schulnoten

Bitte zurück an
die BuFa-MOT (Fax: 0201/89624-24)
oder VdM (Fax: 0211/47050-32)

Fragen: Tel. 0201 / 89624-0

1. Garantie und -abwicklung:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

--	--	--	--	--	--

 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:
 Konditionen
 Abwicklungseinfachheit
 Dauer bis Erstattung

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

--	--	--	--	--	--

 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:
 bei falscher Lieferung
 bei falscher Bestellung

2. Ersatzteilversorgung:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

--	--	--	--	--	--

 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:
 Erreichbarkeit
 Qualität der ET
 Lieferfähigkeit
 Einhaltung bestätigter Liefertermine
 Marktfähige Preise

6. Beitrag zu wirtschaftlichem Erfolg:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

--	--	--	--	--	--

 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:
 erzielbare Teilespanne
 erzielbare Maschinenspanne
 Preisniveau
 Fabrikatsimage

3. technische Unterstützung:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

--	--	--	--	--	--

 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:
 Erreichbarkeit
 Qualität der Auskünfte / Lösungskompetenz
 Spezialwerkzeuge
 Qualität der technischen Infos
)arbitung der technischen Infos (online, CD, etc.)

7. Marketing-Unterstützung:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

--	--	--	--	--	--

 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:
 Print (z.B. Anzeigen, Flyer, Plakate)
 online
 Massenmedien (TV, Radio)
 Lieferantenbeteiligung

4. Geräte-Belieferung:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

--	--	--	--	--	--

 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:
 Verfügbarkeit
 Bestell- & Lieferabwicklung
 Einhaltung bestätigter Liefertermine
 Versandkosten

8. Schulungswesen:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

--	--	--	--	--	--

 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:
 Qualität der Schulungen
 Marktrelevanz der Schulungen
 Kosten-Nutzen-Relation

9. Management:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

--	--	--	--	--	--

 Schulnoten (1 bis 6) - bitte für jeden der oben genannten angeben:
 Fachhandelsorientierung der Marke
 Zufriedenheit mit Management der Marke
 Erreichbarkeit des Managements
 Respekt Ihres Herstellers vor Ihrer Unternehmer-Eigenständigkeit

Erläuterungen:

Bitte benennen Sie Ihre wichtigsten 6 Lieferanten (A) und geben jedem 34 mal Schulnoten (B).
 "Schulnoten" bedeutet: 1 = sehr gut; 2 = gut; 3 = befriedigend; 4 = ausreichend; 5 = mangelhaft; 6 = ungenügend
 Bitte um ernsthafte und seriöse Bewertung, wo es nicht geht, einfach offen lassen; ein Beispiel liegt als pdf bei.
 Die Auswertung erfolgt anonym. Bitte zurück an s. oben. Danke für Ihre Teilnahme!

IVM-Umfrage: Die besten Hersteller/Lieferanten der Branche 2017

A. Bitte benennen Sie Ihre wichtigsten sechs Motoreräte-Fabrikate (farb. Nummern 1 bis 6) und geben ihnen (in Spalten) Schulnoten (Bsp. s. Rückseite):

- 1 **Stahl**
- 2 **Rumba**
- 3 **Rasenkurz**
- 4 **Schnippsschnapp-Baumab**
- 5 **Golfplatzmaster**
- 6 **Suku**

B. Bitte bewerten Sie alle 35 Unterfragen jeweils nach Schulnoten

Bitte zurück an
die BuFa-MOT (Fax: 0201/89624-24)
oder VdM (Fax: 0211/47050-32)

Fragen: Tel. 0201 / 89624-0

1. Garantie und -abwicklung:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

1	2	3	4	1	3
---	---	---	---	---	---

 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:

2	2	3	2	1	3
3	1	3	5	1	2

5. Teile-Rücknahme:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

1	5	5	3	4	2
---	---	---	---	---	---

 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:

1	2	3	4	5	3
---	---	---	---	---	---

2. Ersatzteilversorgung:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

3	2	5	2	3	2
---	---	---	---	---	---

 Erreichbarkeit
 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:

3	2	5	2	3	2
---	---	---	---	---	---

6. Beitrag zu wirtschaftlichem Erfolg:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

2	3	4	2	3	3
---	---	---	---	---	---

 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:

2	2	3	3	3	3
2	1	2	3	2	6
4	4	3	3	5	1

3. technische Unterstützung:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

3	2	5	2	3	2
---	---	---	---	---	---

 Erreichbarkeit
 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:

2	3	4	2	3	3
2	2	3	3	3	3
2	1	2	3	2	6
4	4	3	3	5	1

4. Geräte-Belieferung:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

3	2	5	2	3	2
---	---	---	---	---	---

 Verfügbarkeit
 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:

2	3	4	2	3	3
2	2	3	3	3	3
2	1	2	3	2	6

8. Schulungswesen:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

2	3	5	3	4	2
---	---	---	---	---	---

 Schulnoten (1 bis 6)
 - bitte für jeden der oben genannten angeben:

1	5	5	3	4	2
1	2	3	4	5	3

9. Management:

Lieferant Nr.

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

 bekommt im Fach:

3	2	5	2	3	2
---	---	---	---	---	---

 Schulnoten (1 bis 6) - bitte für jeden der oben genannten angeben:

2	3	4	2	3	3
2	2	3	3	3	3
2	1	2	3	2	6

Erläuterungen: Bitte benennen Sie Ihre wichtigsten 6 Lieferanten (A) und geben jedem 34 mal Schulnoten (B). "Schulnoten" bedeutet: 1 = sehr gut; 2 = gut; 3 = befriedigend; 4 = ausreichend; 5 = mangelhaft; 6 = ungenügend. Bitte um ernsthafte und seriöse Bewertung, wo es nicht geht, einfach offen lassen; ein Beispiel liegt als pdf bei. Die Auswertung erfolgt anonym. Bitte zurück an s. oben. Danke für Ihre Teilnahme!

Muster