



Die wohl spektakulärste Entscheidung der diesjährigen bundesweiten 'markt intern'-Leistungsspiegel-Umfrage 'Elektrogeräte'

Sie ereignete sich, wie Sie und Ihre Kollegen bereits unserer Ausgabe E 44/21 entnehmen konnten, in der Königs-Klasse, sprich bei den Großgeräten (MDA). Zum ersten Mal in nahezu drei Jahrzehnten ging der Titel '**Fachhandelspartner Nr. 1**' dort diesmal nicht nach Ost-Westfalen, sondern in den Süden der Republik. Guten Gewissens können wir heute einleitend festhalten, dass **Liebherr** auf diesen Erfolg lange hingearbeitet hat. Gleich über mehrere wegweisende Weichenstellungen durfte unsere Redaktion in den zurückliegenden Jahren insofern berichten, namentlich zum Beispiel über den Aufbau einer von Liebherr direkt gesteuerten Vertriebsmannschaft anstelle der bis dahin praktizierten Fachhändler-Betreuung über mehrere Werksvertretungen. Bereits im Jahr 2018 erklärte **Steffen Nagel**, Managing Director Sales & Marketing bei Liebherr, hierzu: „*Mit der Weiterentwicklung des bereits angekündigten, selektiven Vertriebskonzepts wurde die Basis geschaffen, um den deutschen Markt und unsere Kunden nachhaltig zu betreuen. Die Neuausrichtung setzt die entscheidenden Impulse für eine erfolgreiche Geschäftsentwicklung der Marke Liebherr im deutschen Markt.*“ Ein weiterer bedeutsamer Meilenstein auf dem nicht immer einfachen Weg von Liebherr an die Spitze im LSP dürfte zudem die Entwicklung eines neuen Konditionen-Modells gewesen sein. Mit diesem will Liebherr die hochwertige Präsentation der Liebherr-Produkte sowie die Beratungsqualität am PoS honorieren (Stichwort Liebherr Performance-Rabatt). Liebherr sah sich 2021 einigen Herausforderungen gegenübergestellt: wie viele Branchen und produzierende Unternehmen hatte auf der Hersteller aus Ulm mit Problemen in seinen Lieferketten zu kämpfen. Ebenso waren nach einer Entscheidung des Bundeskartellamtes Anpassungen im Vertriebsmodells notwendig, um von online und stationärem Handeln gleichwertige Leistungskriterien einzufordern. Doch genug der Rückschau unsererseits: ■ Wie bewertet man in Ulm den seit vielen Jahren angepeilten Erfolg in der Fachhandelsbefragung von 'mie' selbst? Und noch wichtiger: ■ Was hat das Unternehmen sich für 2022 gemeinsam mit Ihnen vorgenommen? Die Antworten auf diese und diverse andere Fragen liefert Ihnen **Michael Brandt**, Mitglied der Geschäftsleitung der Liebherr-Hausgeräte Vertriebs- und Service-GmbH, selbst. Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre!

LIEBHERR

Das Vertrauen in unsere Marke bestätigt uns in unserer Arbeit



Michael Brandt,
Mitglied der Liebherr-
Geschäftsleitung

Mit großer Freude hat das gesamte Team der Liebherr-Hausgeräte Vertriebs- und Service GmbH (LHV) das diesjährige Votum des Elektro-Fachhandels beim Leistungsspiegel für Elektro-Großgeräte aufgenommen, welches die Marke Liebherr als Sieger hervorgebracht hat. Wir möchten uns bei allen Teilnehmern für das entgegengebrachte Vertrauen herzlich bedanken. Für das Erreichen der Spitzenplatzierung spielen sicherlich mehrere Gründe zusammen. Jedoch kristallisieren sich einige als besonders erfolgsentscheidende Faktoren heraus.

Ein breites Sortiment für jedes Kundenbedürfnis bei höchster Qualität

Zunächst ist die für Liebherr maßgebliche Produktqualität sowie das umfassende Geräte-Sortiment anzuführen, das in der Lage ist, die Vielzahl an individuellen Kundenbedürfnissen abzudecken. Es zeigt sich exemplarisch an unserer neuen Ein-

baugeräte-Reihe und ihren unterschiedlichen Werteklassen. Deren jeweilige nutzenstiftende und innovative Ausstattungsmerkmale ermöglichen es uns und den Fachhändlern, den unterschiedlichsten Ansprüchen gerecht zu werden. Händler wie Kunden können sich darauf verlassen, dass wir mit dem Einsatz hochwertiger Materialien unsere hohe Produktqualität sicherstellen.



Liebherr-Hausgeräte steht für hochwertige Produktqualität

Eine starke Fachhandelsausrichtung

Über die Qualität unserer Geräte hinaus pflegen wir eine enge, kontinuierliche und vertrauensvolle Partnerschaft zum

Ihr direkter Draht zur Redaktion Elektro-Fachhandel: +49 (0) 211 6698-121

■ Fax: +49 (0) 211 6698-175 ■ E-Mail: elektro@markt-intern.de ■ www.markt-intern.de/elektro

50
JAHRE
markt intern



Liebherr Side-by-Side-Kombination mit BioFresh und NoFrost

Liebherr Side-by-Side-Kombination mit Vollraum-BioFresh

Fachhandel. Insbesondere während der gesamten COVID-19-Pandemie waren und sind wir für unsere Partner stets erreichbar. Wir unterstützen sie dabei, ihren Endkunden den besten Service zu bieten – trotz aller Umstände. Die klare Fachhandelsausrichtung innerhalb unserer Vertriebskanalstruktur ist nach wie vor ein herausstechendes Merkmal unserer Philosophie. Das Ergebnis des 'markt intern'-Leistungsspiegels reflektiert die Anerkennung seitens der Fachhändler.

führung unseres neuen und umfassenden Fachhandels-Partner-Vertrages mit sehr klarer und detaillierter Beschreibung von Handelsleistungen erzeugt. Die Vereinbarung gibt dem Fachhandel eine zusätzliche Orientierung bei der Vermarktung unserer Geräte an die Hand. Zugleich adressiert sie die gestiegenen Erwartungen des Endkunden an Leistungen und Services, auf die er sich beim Erwerb eines Geräts von Liebherr verlassen kann. Diese Einschätzung ergibt sich aus unserem direkten Austausch mit dem Fachhandel in den letzten Wochen und Monaten.

Diese traditionelle Treue zum Fachhandel ergibt sich aus seiner „Schaufenster“-Funktion sowie seiner Beratungs- und Servicekompetenz. Sie sind für Liebherr als Premium-Marke auch zukünftig von erfolgsentscheidender Bedeutung. Der an Liebherr-Geräten interessierte Endkunde wird auch in Zukunft trotz stärkerer Nutzung elektronischer Touchpoints nicht auf ein „haptisches“ Käuferlebnis mit entsprechender Beratung verzichten wollen. Das kann nur der Fachhandel kompetent leisten.

Einziger Wermutstropfen bilden auch für uns die längeren Lieferzeiten für einige Produkte. Sie resultieren bekanntermaßen aus der Pandemie sowie den unterbrochenen globalen Lieferketten und fordern den reibungslosen Ablauf unserer Organisation heraus. Deshalb hoffen wir auch weiterhin auf das Verständnis für diese neue Herausforderung.

Viel Zustimmung durch das neue Partner-Konzept

Den wahrscheinlich größten Ausschlag für Liebherr in der Leistungsspiegel-Erhebung in diesem Jahr hat aber die Ein-

Unser Dank gilt allen Leserinnen und Lesern von 'markt intern' für den tollen Zuspruch für unsere Marke und die Anerkennung unserer zielgerichteten Marketing- und Vertriebspolitik mit dem Fachhandel als bedeutendstem Vertriebskanal gestern, heute und in Zukunft!



Liebherr Kühl-Gefrierkombination SICNd 5153 der neuen Einbaugerätereihe

Liebherr Kühl-Gefrierkombination ICBd 5182 der neuen Einbaugerätereihe

Alle nicht gekennzeichneten Bilder: © Liebherr

Gastbeiträge spiegeln nicht in jedem Fall die Meinung der Redaktion wider.