

Stihl

Bestehende Fachhandelsvereinbarungen angepasst



© Stihl

Bei der Motorsäge besteht Stihl auf eine umfassende Kundeneinweisung durch den Fachhändler.

Stihl passt aktuell die Regelungen der Zusammenarbeit mit seinen Fachhändlern an. In einem Schreiben hat die Stihl Vertriebszentrale in Dieburg jetzt ihre Fachhandelspartner über die wesentlichen Anpassungen der Fachhandelsvereinbarung informiert. Die Änderungen würden aufgrund neuer Technologien und rechtlicher Rahmenbedingungen erforderlich, heißt es in dem zweiseitigen Schreiben. Als weitere Gründe führt Stihl darüber hinaus den jüngst vollzogenen Markenwechsel von Viking zu Stihl an sowie den wachsenden Onlinehandel und das sich damit wandelnde Kaufverhalten der Kunden.

Die anstehenden Vertragsänderungen beziehen sich auf fünf Punkte:

1. Angesichts des Markenwechsels von Viking zu Stihl sollen die Fachhändler zeitnah nach dem Verkauf des letzten Viking Produkts, spätestens jedoch ab dem 31.12.2021, die Marke Viking nicht mehr für den Verkauf nutzen. Danach ist die Marke Viking nur noch im Zusammenhang mit dem Reparaturservice nutzbar.

2. Stihl will zukünftig seine Fachhändler dazu anhalten, „ihren Unterhändlern gegenüber eine umfassende Vorbildfunktion wahrzunehmen.“ Ziel sei, die Unterhändler hinsichtlich der geltenden Qualitätskriterien noch stärker zu unterstützen.

3. Jedes verkaufte Produkt muss zukünftig innerhalb von drei Arbeitstagen im Stihl-B2B-System registriert werden. So sollen die logistischen und planerischen Prozesse optimiert werden. Zudem mache es die ständige Weiterentwicklung von vernetzten Produkten und verschiedenen Diagnosesystemen erforderlich, dass die Fachhandelspartner einer Übergabe von Maschinendaten an Stihl zustimmen. „Damit sind aber keinesfalls Kundendaten gemeint, es funktioniert anonym“, stellt Vertriebschef Heribert Benteler im Gespräch mit dem eilboten klar.

Nach seinen Ausführungen gelten die beiden folgenden Anpassungen ab sofort. Die Fachhändler können sie bereits vor Unterzeichnung der neuen Fachhandelsvereinbarung umsetzen:

4. Der Stihl Fachhandel darf künftig alle Produkte – mit Ausnahme der Motorsäge – auch ohne persönliche Übergabe und Einweisung an seine Kunden versenden. Jedoch muss er dem Kunden auch weiterhin vor dem Kauf und Versand die Möglichkeit einer Beratung und Einweisung „auf gewohnt hohem qualitativen Niveau anbieten.“ Von dem Versand ausgenommen bleibt das Stihl Kernprodukt Kettensäge. Um eine sichere Handhabung gewährleisten zu können, sei hier eine umfassende Einweisung durch den Fachhändler unverzichtbar.

In Zukunft kann der Fachhandel alle zum Versand freigegebenen Produkte in der Originalverpackung an den Kunden versenden. Wie Benteler dazu erklärt, hätten Überprüfungen gezeigt, dass Gerätemontagen durch den Anwender durchgeführt werden können und diese in den Bedienungsanleitungen ausreichend beschrieben sind.

5. Dem Fachhandel steht künftig frei, Elektro- und Akkuprodukte in der Originalverpackung zur Mitnahme anzubieten und diese Produkte nur auf Wunsch des Kunden in einem montierten und getesteten Zustand zu übergeben. Damit will Stihl dem sich wandelnden Kundenverhalten beim Kauf von Akku- und Elektroprodukten gerecht werden. Ausnahme sind auch hier Motorsägen aller Antriebsarten, die nur nach einer fachgerechten Montage und Prüfung aller Sicherheitselemente durch den Fachhändler übergeben werden dürfen.

Das Drittplattformverbot im Onlinehandel gilt weiterhin für alle Stihl-Produkte.

„Jedes Produkt ist nur so gut wie sein Service“, betont Vertriebschef Heribert Benteler im Gespräch mit dem eilboten und stellt die Kompetenzen der servicegebenden Fachhändler im selektiven Vertriebssystem als einen wesentlichen Bestandteil der Stihl Markenphilosophie heraus.