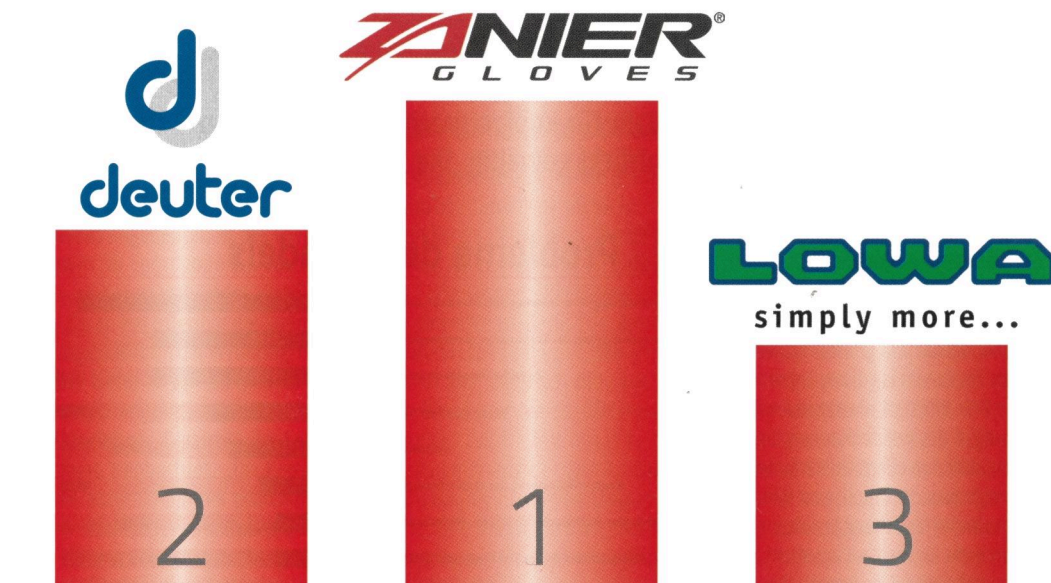
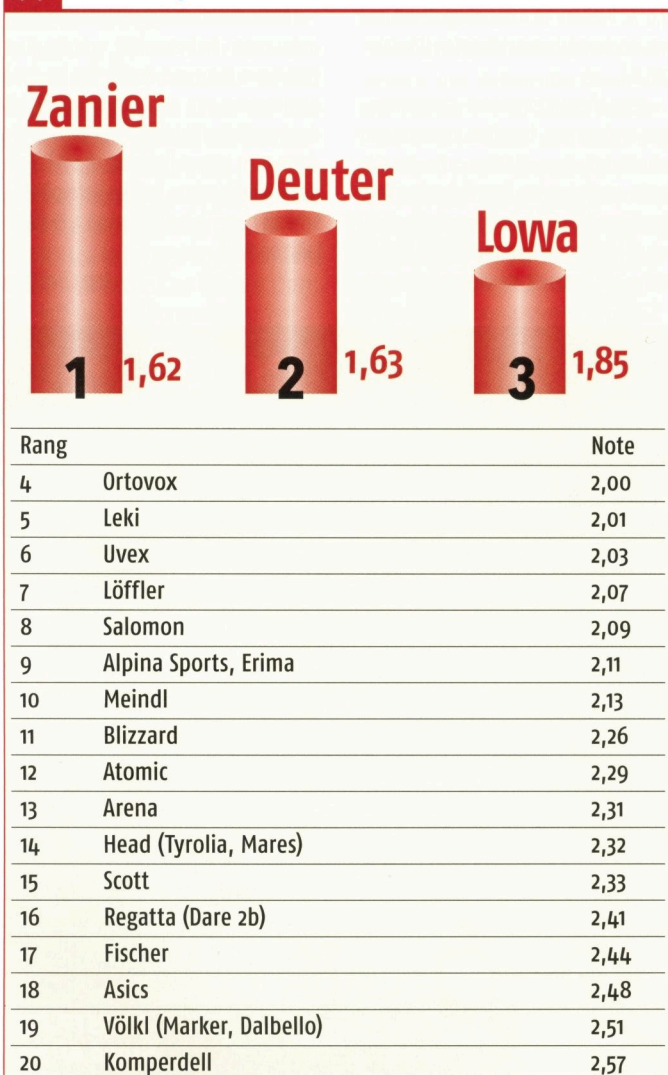


Zwei Große wurden abgewatscht!

# Händler mit Innen-/Außendienst zufrieden, mit Spannen und Partnerschaft gar nicht

Seit rund zehn Jahren verteilen deutsche Sporthändler jährlich im großen SAZsport-Lieferanten-Ranking gute und schlechte Noten für ihre Lieferanten. Es gibt gute Noten für gute Leistungen, aber auch die rote Karte für weniger Erfreuliches. Und die Ergebnisse sind immer eine deutliche Aufforderung für die Industrie, sich zu verbessern. In diesem Jahr baten wir auch die österreichischen Kollegen wieder um ihre Beurteilung in verschiedenen Kriterien (von A wie Außendienst über L wie Lieferpünktlichkeit bis P für Partnerschaftliches Verhalten). In allen sieben Kriterien wurden (neutral und unabhängig!) jeweils die Top 10 (Mehrfachbelegungen möglich) ermittelt. (Mit sehr interessanten Einzelergebnissen!) Aus allen Einzelergebnissen in den verschiedenen Kategorien wurde außerdem das Gesamttranking mit den Top 20 errechnet. Gratulation für die drei Gesamtsieger: Sie haben allen Grund, sich über das Votum ihrer Handelskunden besonders zu freuen – und über einen Pokal von SAZsport.

## » Die Top 20 in Österreich



Auf das Goldtreppchen ganz oben stellte der österreichische Sporthandel diesmal Zanier mit einer Gesamtnote von 1,62. In den Kategorien Partnerschaftliches Verhalten (1,42), Abverkaufsunterstützung (1,67) und Reklamationsabwicklung (1,25) war der Handschuhspezialist offensichtlich unschlagbar. Bei den Punkten Innendienst (1,38) und Handelsspanne/Konditionen (1,91) kam der Fingerbekleider noch unter die Top 3.

Mit nur hauchdünnem Abstand (Gesamtnote 1,63) landete Deuter auf dem Silberpodest. Der Rucksackspezialist setzte sich in den Kategorien Außendienst (1,36) und Markenattraktivität (1,21) gegenüber allen anderen Lieferanten durch. In der Kategorie Innendienst teilt er sich den ersten Platz mit Lowa (beide 1,36). Bei Partnerschaftlichem Verhalten (1,43) und Reklamationsabwicklung (1,50) schaffte es Deuter unter die Top 3. Der gleiche Platz wurde auch bei der Abverkaufsunterstützung erreicht – trotz Note 2,14, was auch an den hier allgemein schlechteren Noten liegt. Übrigens: Auch in Deutschland wurde Deuter in diesem Jahr mit einer Gesamtnote von 1,87 auf den zweiten Platz gehoben (SAZsport v. 5.2.2015).

Als Dritter im Gesamttranking konnte sich überraschend Lowa einen Platz auf dem Treppchen sichern. In der Gesamtbewertung erreichte der Outdoor-Schuster die Note 1,85. Absolut herausragend war Lowa (wie Deuter) vor allem im Innendienst (1,36). Beim Partnerschaftlichen Verhalten (1,67) und bei der Abverkaufs-

unterstützung (2,05) wurden die Top 3 erreicht. Im Vergleich dazu: In Deutschland erreichte Lowa mit einer Gesamtnote von 2,03 diesmal den neunten Platz.

### Innendienst erhielt Spitzenbewertungen

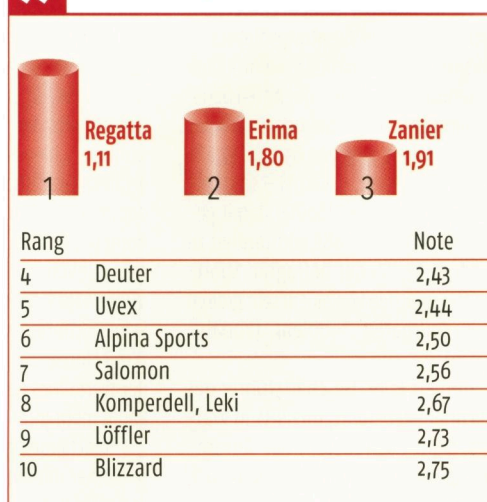
Beim Innendienst scheinen sehr viele Lieferanten alles richtig zu machen. In keiner anderen Kategorie gab es so viele Noten mit einer Eins vor dem Komma. Zwischen Outdoor- und Wintersportherstellern schaffte es hier nur Erima als einziger Teamsport-Spezialist unter die Top 10 (Innendienst: 1,60; Gesamtnote: 2,11). Doch es gibt Lieferanten, die hier deutlich nachbessern müssen. Die rote Karte zeigten auch österreichische Händler vor allem den beiden Großen Adidas (3,23) und Nike (4,78).

Einige Wintersport-Spezialisten konnten auch im Außendienst punkten. Auch hier gab es sehr viele sehr gute Bewertungen. Hinter Deuter (1,36) folgen mit knappem Abstand auf den Plätzen 2 und 3 Salomon (1,38) und Alpina Sports (1,40). Funktionsbekleider Löffler, dessen Außendienst (und auch in der Gesamtwertung) von deutschen Sporthändlern wieder an die Spitze gehoben wurde, erreichte bei den österreichischen Kollegen in dieser Kategorie mit der (immer noch sehenswerten) Note 2,06 nur Platz 14.

### Teamsport-Spezialisten müssen aufholen

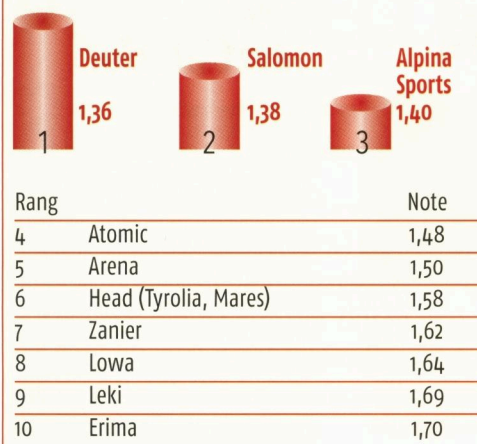
In Sachen partnerschaftliches Verhalten zeigten sich die österreichischen Händler kritisch. Zwar konnten sich

## » Handelsspanne/Konditionen

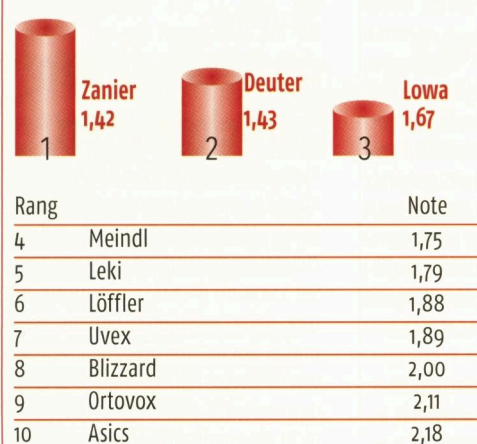




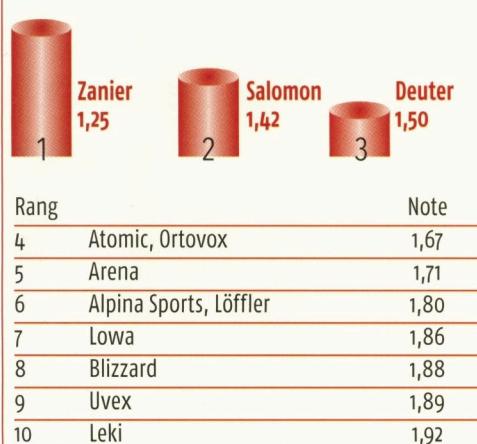
## » Außendienst



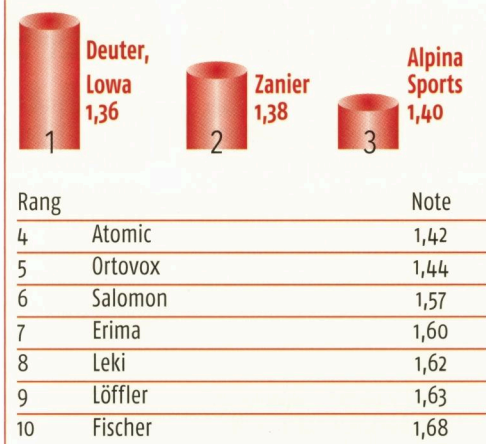
## » Partnerschaftliches Verhalten



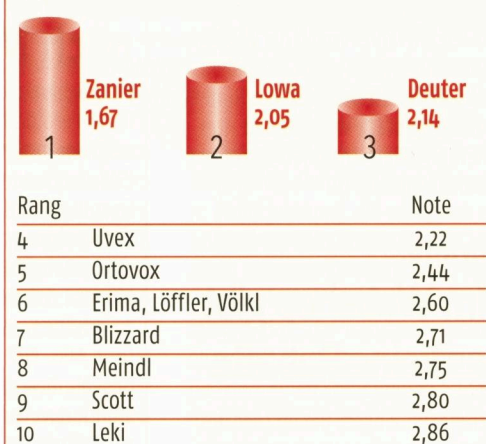
## » Reklamationsabwicklung



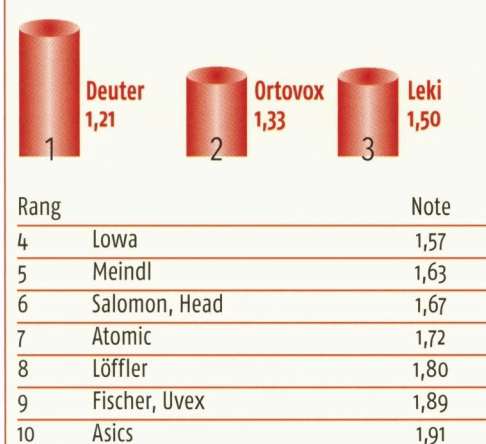
## » Innendienst



## » Abverkaufsunterstützung



## » Markenattraktivität



Zanier, Deuter und Lowa auch hier die ersten Plätze sichern, doch fielen die Bewertungen innerhalb der Kategorie für die meisten Lieferanten wenig schmeichelhaft aus. Vor allem Team-sport-Spezialisten schnitten hier mäßig bis sehr schlecht ab. Erima erreichte immerhin noch eine Bewertung von 2,20, doch Adidas (4,25) und Nike (5,11) blieben dem Handel auch hier offenbar sehr viel schuldig.

Bei den Themen Abverkaufsunterstützung und Handelsspanne/Konditionen finden sich insgesamt die schlechtesten Bewertungen. Bei der Abverkaufsunterstützung landet Leki mit der nur mittelmäßigen Note 2,86 auf dem zehnten Platz, bei Handelsspanne/Konditionen ist das Blizzard mit Note 2,75. Aber in beiden Kategorien gibt es auch Lieferanten, die ihre Sache nach Meinung der Händler richtig gut machen: Zanier landet bei der Abverkaufsunterstützung mit 1,67 auf dem Gold-Platz. Beim Thema Handelsspanne und Konditionen ist jedoch Sportschneider Regatta (Dare 2b) mit der absoluten Spitzennote 1,11 nicht mehr zu toppen.

Hinsichtlich Reklamationsabwicklung zeigen sich die österreichischen Händler mit ihren Lieferanten insgesamt wieder recht zufrieden. Hier schafften es mit Atomic (1,67), Alpina Sports (1,80) und Blizzard (1,88) auch winterliche Hartwarenlieferanten in die Top 10.

## » Markenattraktivität trend die Nationen

Welche Marke ist wirklich „attraktiv“? Enorme Unterschiede zwischen Österreich und Deutschland werden bei diesem Kriterium erkennbar. Schafften es in Deutschland Deuter (1,44), Asics (1,59) und Nike (1,61) aufs Treppchen, so konnte in Österreich nur Deuter (1,21) seinen Platz halten. Auf den Plätzen zwei und drei folgen Ortovox (1,33) und Leki (1,50). Asics (Note 1,91) kam gerade noch auf den zehnten Platz und Nike (Note 2,11; Platz 12) erreichte hier nicht einmal einen Platz in den Top 10. Ortovox hatte es in Deutschland hier nicht unter die Top 10 und im Gesamtranking nur auf Platz 35 geschafft. Sicher spielt da im

## » Lieferanten-Ranking: Neutral und unabhängig

Über 560 österreichische Sporthändler konnten sich an der diesjährigen SAZsport-Umfrage beteiligen. Für das Lieferanten-Ranking wurden mehr als 160 Marken/Lieferanten vorgegeben, weitere konnten individuell ergänzt werden. Die Bewertung erfolgte in sieben Kategorien mit Noten von 1 (sehr gut) bis 6 (sehr schlecht). Benotet wurden Außendienst, Innendienst, partnerschaftliches Verhalten, Abverkaufsunterstützung, Reklamationsabwicklung, Markenattraktivität und Handelsspanne/Konditionen.

Um im Gesamtranking unter die Top 20 zu kommen, musste ein Hersteller/eine Marke mindestens acht Nennungen bekommen. Die Auswertung selbst erfolgte absolut unabhängig über ein neutrales Online-Portal. In jeder Kategorie wurde für jede Marke aus den abgegebenen Noten eine Durchschnittsnote berechnet, aus der sich die Platzierung im Einzelranking ergab. Die Platzierung im Gesamtranking ist schließlich das Ergebnis aus der Berechnung der Durchschnittsnote für alle Kategorien (also nicht aus den dortigen Platzierungen).

Österreich-Ranking auch das überwiegend alpine Umfeld eine große Rolle.

Besonders auffällig ist das insgesamt schlechte Abschneiden der Marken Mammut (Gesamtnote 3,05), Adidas (Gesamtnote 3,52) und Nike (Gesamtnote 4,06). Alle drei Lieferanten schafften es im Gesamtranking nicht einmal unter die Top 20 – und auch in keiner der Einzelkategorien in die Top 10. So ging auch die insgesamt schlechteste Note mit 5,11 an Nike – beim Thema partnerschaftliches Verhalten. Mammut brachte es wenigstens beim Thema Markenattraktivität mit der Note 2,27 noch unter die Top 20.

Eva Christian



„H“ WIE HALLUX VALGUS

## HANWAG Tatra Bunion GTX®

Stabiler aber leichter Trekking-Stiefel für Menschen mit Hallux Valgus: Unser Tatra Bunion GTX® bietet extra viel Platz für das Großzehengrundgelenk! Der klassische Volllederstiefel aus Nubuk ist nur mit den nötigsten Nähten geschustert und punktet mit einer superleichten, flexiblen und gut stützenden Vibram® Sohle.



WWW.HANWAG.COM