

**IM TEST**

➔ So urteilt das SHK-Handwerk  
zum Thema Vorwandelemente



# So urteilt das SHK-Handwerk!

## Thema Vorwandelemente

**Der SHK-Report veröffentlicht Ergebnisse von repräsentativen Befragungen im SHK-Handwerk. Die Ergebnisse sollen zum einen das aktuelle Meinungsbild wiedergeben und auch Ansporn für das ein oder andere Unternehmen sein, noch etwas besser zu werden.**

Durch die Querschier Unternehmensberatung wurde im Februar und März 2010 das deutsche SHK-Handwerk zu seiner Zufriedenheit mit den Anbietern von Vorwandelementen befragt. Die zufällig ausgewählten und vorher nicht informierten Handwerksbetriebe konnten spontan ihre Lieblingsmarke benennen und in 18 Eigenschaften mit Schulnoten bewerten.

In 599 verwertbaren Interviews nannten die Handwerker 14 verschiedene Marken für Vorwandelemente. In der folgenden Marktbeschreibung werden die Marken Geberit, Grohe, Mepa, Sanit, Tece und Viega berücksichtigt. Die anderen genannten Marken werden nicht dargestellt, weil die geringe Anzahl der Nennungen keine sinnvolle und repräsentative Bewertung zulässt. Was natürlich nicht ausschließt, dass die Produktgruppe Vorwandelemente einen „hidden champion“ hat, der bestens performt und in den nächsten Jahren eine höhere Verbreitung erzielt.

### Abgefragt wurden folgende Herstellereigenschaften:

Betreuung durch den Außendienst, Betreuung durch den Innendienst, Endverbraucherwerbung, Ersatzteilversorgung, Handelsspanne / erzielbarer Preis, Liefertreue, Lieferservice, Montagefreundlichkeit, Preis-/Leistungsverhältnis, Produktqualität, Qualität im Angebotswesen, Reklamationsverhalten, Schulungsangebot/-qualität, Sortiment (Breite, Aktualität), Stand der eingesetzten Technik, Verkaufsunterstützung, Verpackung / Schutz der Ware und Vertriebsstreuung zum Handwerk.

### Gesamtbetrachtung

Im Durchschnitt erhalten die Anbieter in der Produktgruppe Vorwandelemente sehr gute Noten von ihren Kunden aus dem SHK-Handwerk.

Die Produktqualität, die Montagefreundlichkeit, die Ersatzteilversorgung und der eingesetzte Stand der Technik werden als exzellent bewertet. Die Hersteller sind augenscheinlich mit ihren Produkten perfekt auf das handwerkliche Tagesgeschäft ausgerichtet.

Die die Produkteigenschaften Liefertreue, Lieferservice, Sortiment und Verpackung / Schutz der Ware sind ebenfalls mit sehr guten Noten bewertet worden. Die Handwerker bestätigen dem Großhandel bei Vorwandelementen einen ordentlichen Job zu machen.

Das Angebotswesen und das Schulungsangebot sind die beiden ersten Kategorien, die eine 2 vor dem Komma und klitzeklein Werte nach dem Komma haben. Die Herstellerattribute Reklamationsverhalten, Verkaufsunterstützung, Betreuung durch den Innendienst und das Preis-/Leistungs-Verhältnis bekommen Durchschnittsnoten zwischen 2,1 und 2,3. Das signalisiert, dass sich die Handwerker „ein bisschen mehr“ vorstellen können.

Kritik äußern die Handwerker bei den Eigenschaften Vertriebsstreuung zum Handwerk, Betreuung durch den Außendienst, Endverbraucherwerbung und Handelsspanne. Vorwandelemente sind eben Produkte, deren Präsenz im Baumarkt seit Jahren die Handwerker nervt und gefühlt die durchsetzbaren Preise drückt.

### Medaillenspiegel

	Gold Beste	Silber Zweitbeste	Bronze Drittbeste	Letzter
Viega	10	1	4	1
Sanit	3	4	1	5
TECE	2	11	3	0
Mepa	1	2	3	3
Geberit	1		6	4
Grohe	1		1	5

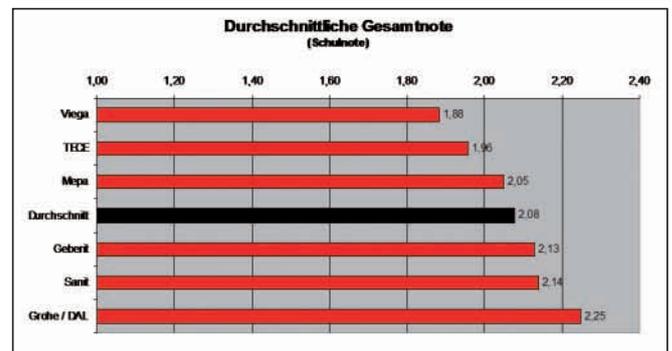
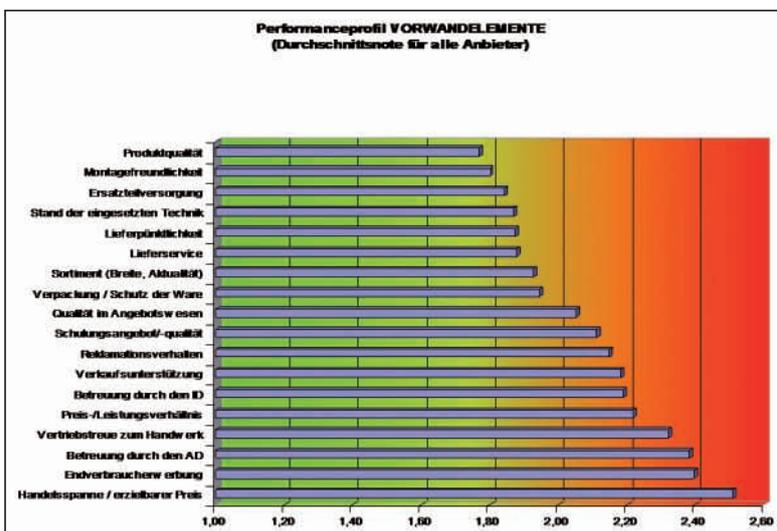


Bild 2 • Alle Anbieter von Vorwandelemente erhalten sehr gute oder mindestens akzeptable Gesamtnoten. Die überdurchschnittlich guten Performancenoten für Viega und der Abstand zum Reste des Wettbewerbfeldes sind jedoch erwähnenswert.

Die Betreuung durch den Außendienst wird durch die Handwerker als nicht ausreichend bewertet. Die Durchschnittsnote für alle Hersteller liegt bereits im kritischen Bereich. Etwas über den Durchschnitt liegen die Hersteller Viega, TECE und Mepa, die anderen stehen in der Kritik.

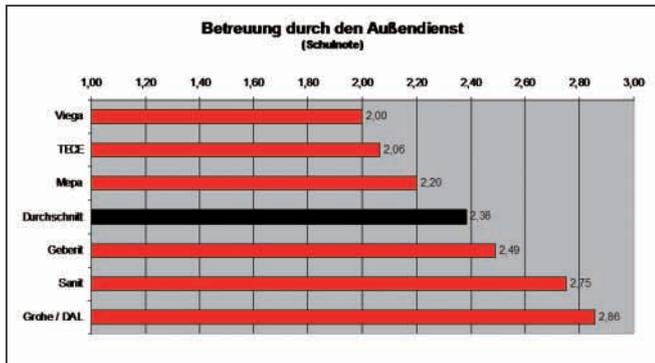


Bild 3 • Betreuung durch den Außendienst



Bild 4 • Betreuung durch den Innendienst

Die Handwerker sind mit der Betreuungsleistung durch die Innendienste der Hersteller zufrieden, allerdings nicht begeistert.

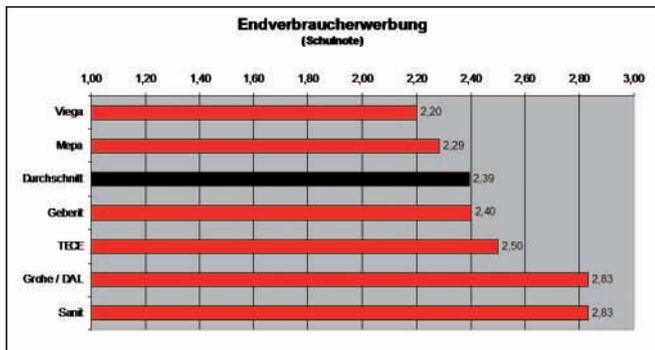


Bild 5 • Endverbraucherwerbung

Die Handwerker äußern Unzufriedenheit mit der Endverbraucherwerbung der Hersteller für Vorwandelemente. Das ist wahrscheinlich ein Punkt, der langfristig zwischen Handwerk und Hersteller ein bisschen mit Spannung belegt ist. Installationstechnik ist aus Sicht der Hersteller meist ein Thema, das man mit dem Handwerker klären muss, nicht mit dem Endverbraucher.

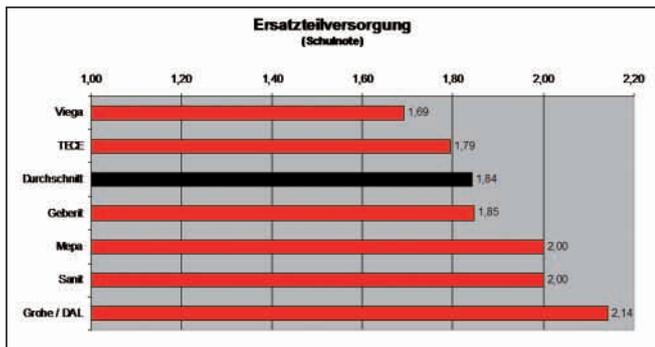


Bild 6 • Ersatzteilversorgung

Die Ersatzteilversorgung bei Vorwandelementen wird von den Handwerkern mit sehr guten und guten Noten bewertet. Kein Hersteller ist mit seiner Performanzenote im kritischen Bereich. Viega bekommt eine exzellente Note und hat einen deutlichen Vorsprung zum Wettbewerbfeld.

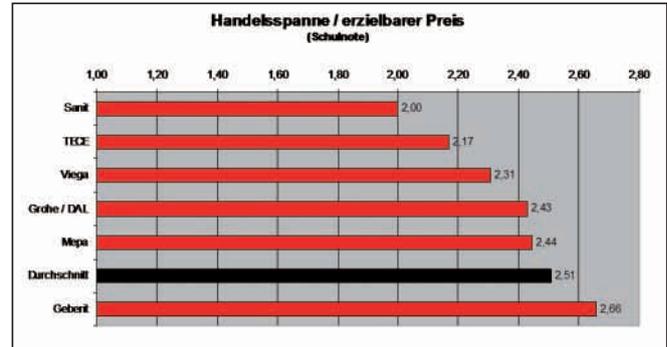


Bild 7 • Handelsspanne / erzielbarer Preis

Die Noten für den erzielbaren Preis zeigen, dass die Handwerker an Vorwandelementen gerne mehr verdienen würden. Die Durchschnittsnote ist schon deutlich im kritischen Bereich. Es scheint, als würde die Präsenz einiger Marken in den Baumärkten auf die Handwerker drücken.

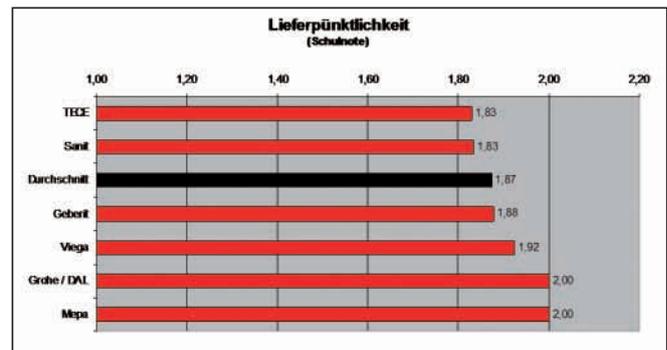


Bild 8 • Lieferpünktlichkeit

Die Lieferpünktlichkeit bekommt hervorragende Benotungen durch die Handwerker. Die Hersteller haben zusammen mit den SHK-Großhändlern das Thema perfekt im Griff.

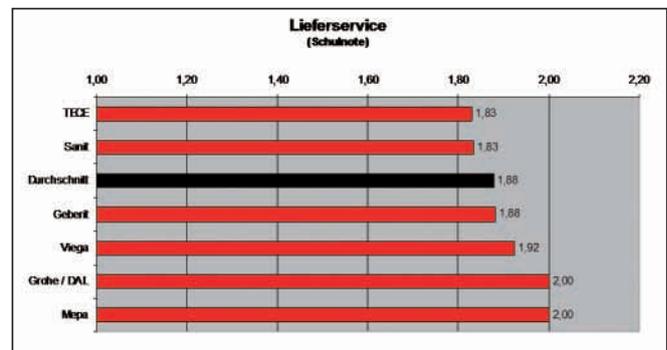


Bild 9 • Lieferservice

Auch der Lieferservice bekommt hervorragende Benotungen durch die Handwerker. Auch hier haben die Hersteller zusammen mit den SHK-Großhändlern das Thema perfekt im Griff.

Die Montagefreundlichkeit bekommt hervorragende Noten durch die SHK-Handwerker. Offensichtlich sind die angebotenen Produkte alle perfekt auf die tagesgeschäftlichen Herausforderungen der Handwerker ausgerichtet.

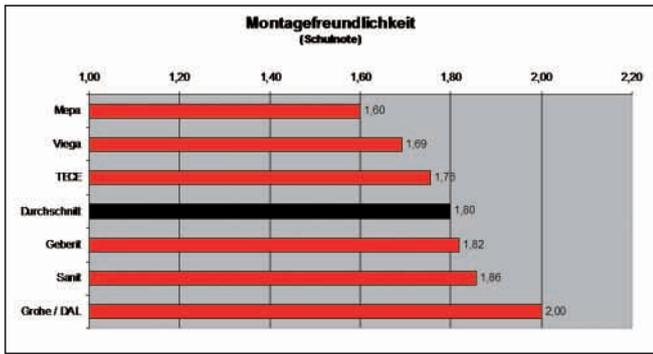


Bild 10 • Montagefreundlichkeit

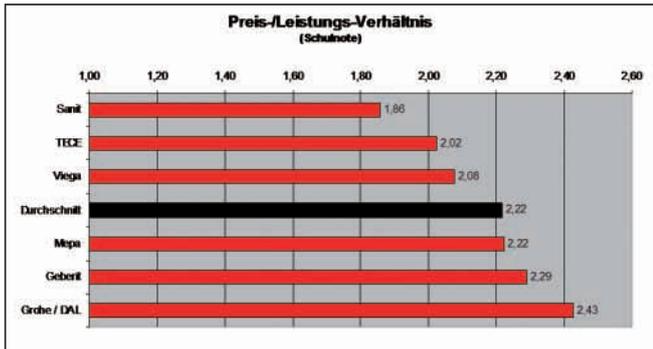


Bild 11 • Preis-/Leistungsverhältnis

Das Preis/Leistungs-Verhältnis ist eine Domäne des Herstellers Sanit. Mit ordentlichem Abstand in der Benotung durch die Handwerker führt man das Wettbewerberfeld an.

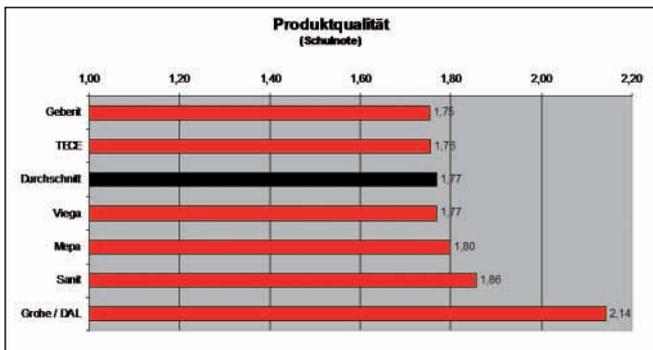


Bild 12 • Produktqualität

Fast alle Hersteller erhalten exzellente Noten für die Produktqualität. Die Einzelbenotungen liegen in einem engen Spektrum um den hervorragenden Durchschnittswert von 1,77.

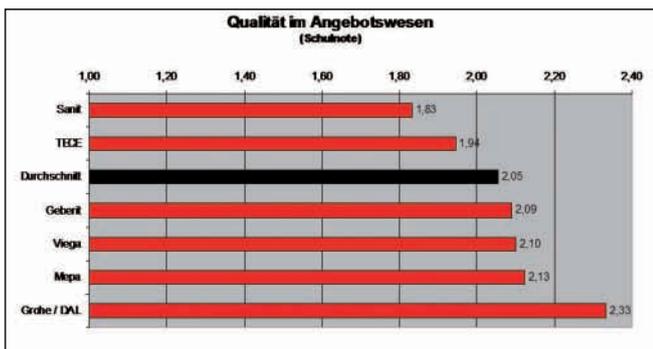


Bild 13 • Qualität im Angebotswesen

Im Angebotswesen erhalten Sanit und TECE über durchschnittliche Benotungen durch die Handwerker. Alle anderen Wettbewerber liegen knapp schlechter als der Durchschnitt.

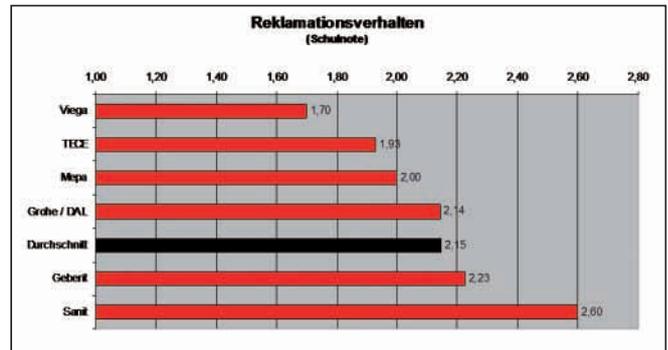


Bild 14 • Reklamationsverhalten

Der Durchschnittswert für das Reklamationsverhalten der Hersteller ist passabel, aber kein „Ruhmesblatt“. Positiv fällt Vega auf, die eine deutlich bessere Note als das übrige Wettbewerberfeld erhalten.

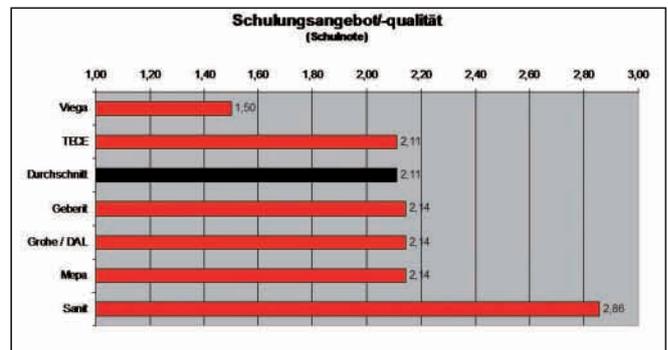


Bild 15 • Schulungsangebot/-qualität

Das Schulungsangebot von Vega muss eine „Wucht“ sein. Der Abstand zum Wettbewerberfeld in der Benotung durch die Handwerker ist enorm. Diese liegen mit ihren Noten in einem engen Spektrum rund um den Durchschnittswert.

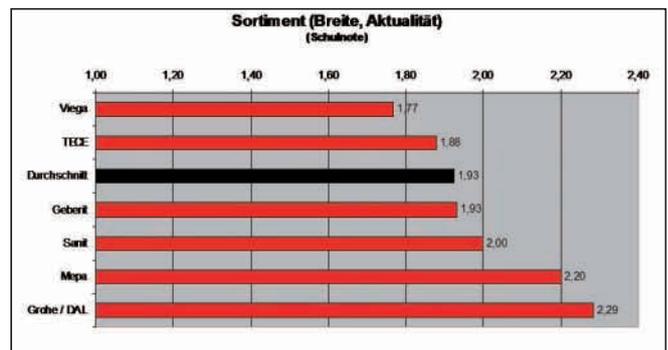


Bild 16 • Sortiment (Breite, Aktualität)

Für ihr Sortiment erhalten alle Hersteller sehr gute oder gute Noten. Vega und TECE werden überdurchschnittlich benotet, wobei Vega einen deutlichen Vorsprung vor dem Wettbewerberfeld hat.

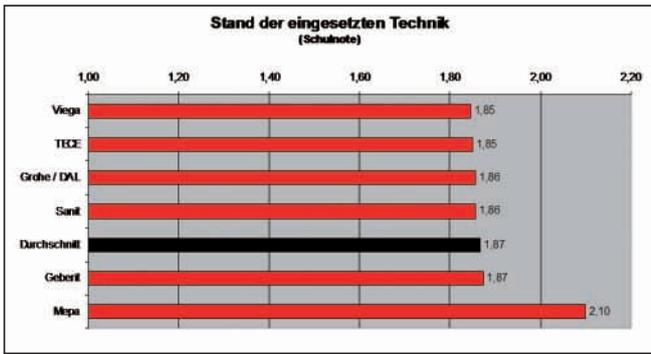


Bild 17 • Stand der eingesetzten Technik

Der Stand der eingesetzten Technik wird für fast alle Hersteller auf sehr gutem Niveau gleich bewertet. Fast alle erhalten mehr Noten knapp oder auf dem Durchschnittswert.

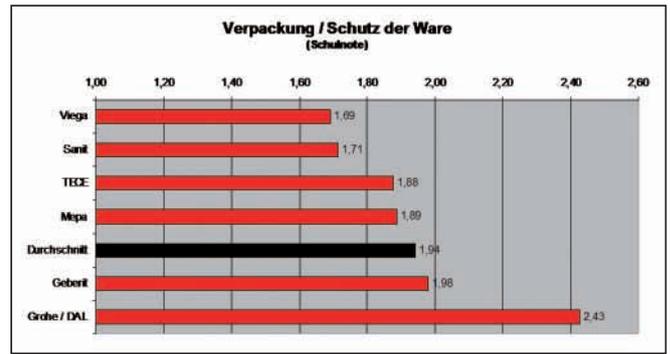


Bild 19 • Verpackung / Schutz der Ware

Die Verpackung / der Schutz der Ware ist bei fast allen Herstellern vorbildlich gelöst. Die Benotung durch die Handwerker ist sogar im Durchschnitt schon ein „sehr gut“.

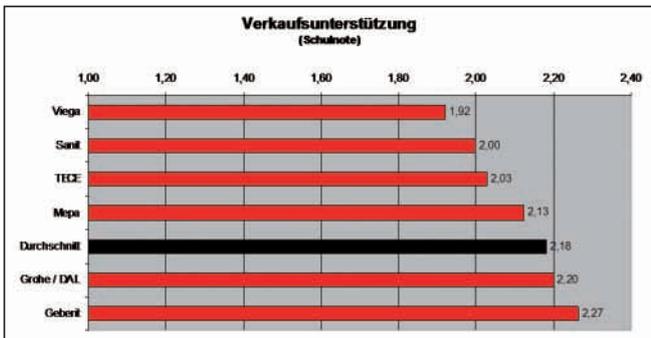


Bild 18 • Verkaufsunterstützung

Die Benotung der Verkaufsunterstützung liegt für alle Hersteller im Mittelfeld der erhaltenen Noten. So richtig oder richtig schlecht wird kein Hersteller bewertet. Keiner fällt durch, eine imagebildende Aktivität ist es aber auch für keinen Hersteller.

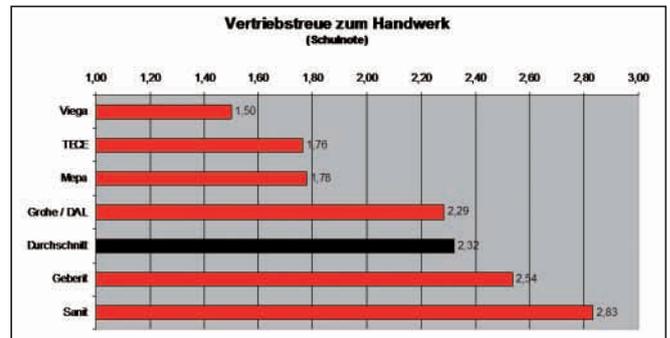


Bild 20 • Vertriebstreue zum Handwerk

Die Handwerker bestätigen nicht allen Herstellern eine ausreichende Vertriebswegstreue. Viega, TECE und MEPE sind frei von Kritik, aber das Verhalten von Grohe, Geberit und Sanit ist für die Handwerker nicht zufrieden stellend.



**Visign von Viega.**  
Erst die schönen Details  
machen ein Bad perfekt.

Viega. Eine Idee besser! Mehr Informationen: Technische Beratung Telefon 0180-3 61 60 62\* · [www.viega.de/visign](http://www.viega.de/visign)

\*0,09 €/Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min.



Ausgezeichnet!\*

Die Mehrheit entscheidet sich für Viega Vorwandelemente.



1

\*



**Viega. Eine Idee besser!** Der deutsche Fachhandwerker gab uns beste Noten. Gefragt wurde u.a. nach Produkteigenschaften, Qualität, Preis-/Leistungs-Verhältnis, Service und Sortiment. Wir möchten uns bei allen für diese Auszeichnung bedanken. Mehr Informationen zu Viega Vorwandsystemen unter [www.viega.de](http://www.viega.de)

