

handwerk. magazin

www.handwerk-magazin.de

Formular:

LIEFERANTENQUALITÄT

Autor: **Udo Herrmann**, Schreinermeister und Erfolgstrainer im Handwerk

IMMER AUF DER SICHEREN SEITE



Von unserer Fachredaktion geprüft. Die Inhalte dieses Downloads sind nach bestem Wissen und gründlicher Recherche entstanden. Für eventuell enthaltene Fehler übernehmen jedoch Autor/in, Chefredakteur sowie die Holzmann Medien GmbH & Co. KG keine rechtliche Verantwortung.

Formular **LIEFERANTENQUALITÄT**

A WIR PFLEGEN DAS LIEFERANTENVERHÄLTNIS STETS FREUNDSCHAFTLICH UND PARTNERSCHAFTLICH

- Diese Lieferanten sind an unserem Unternehmenserfolg beteiligt. Sie liefern eine Top-Qualität bei Service und Produkten. Es wird ein freundlicher, regelmäßiger Kontakt gepflegt. Wir gehen partnerschaftlich miteinander um und kritisieren bei begründeten Beanstandungen konstruktiv. Wir treffen uns auf Messen und besuchen die Produktion und Ausstellung dieser Unternehmen.
- Die Außendienst-Mitarbeiter werden freundlich empfangen und mit Getränken versorgt. Für die Gespräche nehmen wir uns, wann immer es möglich ist ausreichend Zeit.
- Wir zahlen unsere Rechnungen sofort, spätestens innerhalb der Skontofrist, und tätigen keine Abzüge.

B WIR BESTELLEN BEI BEDARF, WENN KEINE MÖGLICHKEIT BESTEHT, BEI A-LIEFERANT WARE ZU ORDERN.

- Die Lieferanten der Kategorie B liefern grundsätzlich gute Produkte, in der Regel pünktlich. Es besteht jedoch eine geringere Bindung zu diesen Firmen als in Kategorie A.
- Manchmal gibt es Anlass zur Kritik bei unseren Bewertungskriterien 1-9. Bei Problemen mit diesen Firmen wird eine Lösung gefunden, jedoch läuft die Geschäftsverbindung weniger reibungslos partnerschaftlich als in Gruppe A.
- Wir zahlen innerhalb der Skontofrist und tätigen bei gerechtfertigter Reklamation faire Abzüge, die wir vorher mit den Verantwortlichen besprechen.

C HIER BESTELLEN WIR GRUNDSÄTZLICH NICHT! - UNWICHTIGER LIEFERANT

- Außendienst-Mitarbeiter kommen unangemeldet und halten Mitarbeiter von der Arbeit ab. Produkte sind für uns nicht interessant. Es wird kein Kontakt gepflegt.
- Es werden keine Termine mit dem Außendienst-Mitarbeiter wahrgenommen und keine Muster ausgestellt. Wir bewahren nur in Ausnahmefällen Verkaufsunterlagen oder Preislisten vom Lieferanten auf.

Formular **LIEFERANTENQUALITÄT**

Bewerte jede der 10 Lieferanteneigenschaften mit A, B oder C. Beurteile nacheinander alle deine Lieferanten. Das zusammenfassende Gesamtergebnis schreibst du in die dafür vorgesehene Spalte. Nun hast du Klarheit welche Bedeutung die einzelnen Zulieferer für dein Unternehmen haben. Pflege die Partnerschaft entsprechend oder beende die Zusammenarbeit.

KRITERIEN FÜR DIE BEWERTUNG VON LIEFERANTENEIGENSCHAFTEN IN A, B, C:

1. Freundlichkeit, Sympathie, Ehrlichkeit, Kulanz (Geschäftsführer, Innen- und Außendienst)
2. Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit
3. Kompetenz, Beratungsqualität
4. Produktqualität, Garantien, Kostenübernahme bei Produktfehlern
5. Sortiment
6. Warenerhalt (schnell, vollständig, Verpackung unbeschädigt)
7. Preis/Leistung
8. Anwendungstechnik, Produktdatenblätter
9. Korrekter zügiger Schriftverkehr (Angebot, Auftragsbestätigung, Rechnung, Gutschrift, Mailbeantwortung)
10. Zusätzliche Leistungen, Alleinstellungsmerkmale, z. B. Marketingunterstützung, Schulungsangebot, Arbeitshilfen

A = sehr gut/gut

B = befriedigend/ausreichend

C = mangelhaft/ungenügend

Formular **LIEFERANTENQUALITÄT**

[illegible]