# Sitzungsprotokoll

## Teilnehmer:

## Neue Kataloge

Der neue Katalog für nächstes Jahr wird zurzeit geplant. Eine Basisküche wird im Katalog als Preisvergleich aufgeführt, d. h., zu jedem Modell im Katalog wird eine Basisküche samt Preis abgebildet. Anhand der Basisküche können die Kunden die Preise zwischen den Modellen vergleichen.

Die Basisküche besteht aus:

* 1 Hochschrank für integrierbaren Kühlschrank
* 2 Unterschränke
* 1 Spülschrank inklusive Spülbecken
* 1 Herdumbau
* 1 Arbeitsplatte
* 2 Hängeschränke
* 1 Vorsatztür für die Dunstabzugshaube

## Werbegeschenke

Ein neuer Katalog mit Werbegeschenken liegt im Service-Büro. Bestellformulare werden von den Küchenberatern ausgefüllt und an Frau Lambert weitergeleitet. Die Richtlinien für Werbegeschenke sind im Mitarbeiterordner zusammengefasst. Diese Richtlinien können auch jederzeit von Frau Lambert per E-Mail angefordert werden.

## Neue Aufteilung

Die positive Umsatzentwicklung der letzten drei Jahre im Verkaufsbereich 3 hat sich auch dieses Jahr fortgesetzt. Der Bereich wurde letztes Jahr durch neues Personal verstärkt und wird bis Ende dieses Jahres in zwei Bereiche aufgeteilt. Georg Tannenberg, der vorher Bereich 3 geleitet hat, wird den neuen Bereich 3A leiten. Annette Fieber fängt Anfang nächsten Jahres in unserer Firma an und wird die Leitung des Bereichs 3B übernehmen.

## Trends

Der Renner unter den Küchenstilrichtungen ist immer noch die klassische Küche. Der erwirtschaftete Umsatz mit modernen Küchen nimmt zu, aber liegt immer noch 23 % hinter der Stilrichtung „klassisch“. Kunden, die eine moderne Küche kaufen, sind laut Statistiken bereit, mehr Geld für ihre Küche auszugeben. Die Durchschnittsbestellung für moderne Küchen liegt bei € 7.500 und für klassische bei € 5.000.

Der Durchschnittskunde legt viel Wert auf hochwertige Küchengeräte. Große Kühlschränke mit Gefrierfach und Mikrowellen mit Grillfunktion gehören fast zur Standardausstattung. Die Elektrogeräte im Katalog, die unter der Rubrik „preiswert“ aufgeführt sind, werden nur noch bis Ende des Jahres angeboten.

## Messeplan

Die Teilnahme an der Messe „light + building“ in Frankfurt fällt dieses Jahr wegen zu geringer Besucherzahlen aus.

Die Firma Kleinmann GmbH wurde beauftragt, einen neuen Messestand zu entwerfen. Der neue Messestand wird 50 Quadratmeter und fünf Küchenmodelle umfassen, um die verschiedenen Stilrichtungen zu vertreten: klassisch, rustikal, modern und modul. Muster der Frontauswahl und Griffarten werden in den Messestand integriert. Bis zur NRW-Ausstellung im Herbst soll der neue Stand fertig sein.

Im nächsten Jahr ist eine Teilnahme an folgenden Messen geplant:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Messe | Ort | Dauer |
| 15.01. | Küchenwelt | Bochum | 3 Tage |
| 23.02. | Inneneinrichtung | Duisburg | 4 Tage |
| 05.04. | Frühjahrsmesse | Wuppertal | 5 Tage |
| 08.06. | Stadtmesse | Dortmund | 4 Tage |
| 26.07. | Küche&Bad | Düsseldorf | 3 Tage |
| 20.09. | Home-Tech | Berlin | 2 Tage |
| 10.10. | NRW-Ausstellung | Bonn | 7 Tage |

Eine Tabelle mit dem aktuellen Messeplan und Messepersonal steht allen Küchenberatern im Ordner *Messeveranstaltungen* des Firmenverzeichnisses *H:* zur Verfügung.

## Geschäftspartner

Die Zusammenarbeit mit der Firma Schulke läuft nicht gut an. Wegen zahlreicher Kundenbeschwerden wird die Zusammenarbeit mit dieser neuen Installationsfirma nicht fortgesetzt.

Der Geschäftspartner Habel Elektrotechnik zieht Ende dieses Jahres um. Wegen des Umzugs bleibt die Firma eine Woche geschlossen. Ein genauer Umzugstermin steht noch nicht fest.

Es gab einen Führungswechsel in der Firma Elektro-Meister. Herr Peter Beck hat die Geschäftsleitung übernommen und ist unsere neue Kontaktperson. Seine Assistentin ist Frau Corinna Weiß. Herr Beck ist in Notfällen immer per Handy erreichbar. Die Kontaktinformationen im Outlook-Kontaktordner wurden entsprechend aktualisiert.

## Nachlieferungen und Kundenreklamationen

Die Anzahl der Nachlieferungen steigt tendenziell an. Derzeit werden Gespräche mit unseren Geschäftspartnern geführt, um die Nachlieferungen zu reduzieren. Alle Waren einer Bestellung müssen vom Hersteller bestätigt werden, bevor ein Installationstermin mit dem Kunden vereinbart wird. Eine telefonische Bestätigung genügt nicht. Bestätigungen müssen entweder per Fax oder als E-Mail-Anhang erfolgen, sodass wir die Bestätigung nachweisen können. Sollte bestätigte Ware bei der Installation fehlen, muss der Hersteller die Kosten der Nachlieferung und Nachinstallation tragen.

Unsere Kundenzufriedenheit liegt bei 92 %. Das Fachwissen unserer Küchenberater sowie unser Personal im Service-Center wird besonders gelobt. Die Qualität der Einbauschränke und Elektrogeräte wird auch hoch bewertet und führt dazu, dass die Kundenreklamationen sehr niedrig bleiben.