

# markt intern

*Unterhaltungselektronik*

● aktuell ● kritisch ● unabhängig ● anzeigefrei ● international

Düsseldorf, 25-11-2011

Redaktionsschluß 10 Uhr

Nr. R 47/40. Jahrgang

**Am Sonntag ist der 1. Advent. 'mi' wünscht Ihnen dazu in den nächsten Wochen ein dickes Weihnachtsgeschäft. Und das sind die Themen dieser Ausgabe: ●● Toshiba bereitet Zusammenarbeit mit dem Fachhandel Freude ●● Die Namen des TechniSat-Beirats sind bekannt ●● WiW mahnt Saturn ab. - Doch zuvor, sehr geehrte Damen und Herren, Ziel erreicht:**

## **Service-Roundtable bei Samsung sorgt für Aufbruchstimmung!**

*"Ich habe einen guten Eindruck von der Veranstaltung. Wir wurden mit unseren Anliegen ernst genommen. Es wurde zugehört und es wurde uns vermittelt, dass verschiedene Projekte nun intern gestartet werden, um eine weitere Verbesserung der Servicequalität zu erreichen. Wobei wir aber auch feststellen mussten, daß viele Angebote seitens Samsung bereits existieren, diese uns als Händler leider aber nie vermittelt wurden. Ein ganz klares Kommunikationsproblem. Das ist aber auch für mich persönlich nicht verwunderlich, da wir als Einkäufer bei einem Großhändler - in diesem Fall Brömmelhaupt - leider keinen direkten Zugang zu Samsung haben, trotz offizieller Autorisierung. Hier sollte Samsung schnellstens eine Struktur schaffen, in der wir als erfolgreicher Großhandelskunde auch eine Betreuung erfahren. Daher bin ich dankbar, dass ich nun aufgrund der Veranstaltung einen direkten Zugang zu verantwortlichen Mitarbeitern des Service habe, um im Bedarfsfall auch hier anklopfen zu können. Schlussendlich ist genau diese Art von Kontakt für mich ein wichtiges Kriterium bei der Wahl meiner Lieferanten. Und hier stand bis zum letzten Mittwoch die Firma Samsung innerhalb meiner Lieferanten an letzter Stelle."*

**SAMSUNG**

So lautet das Fazit von **Patrick Schappert/Neuss**, einem von zehn Fachhändlern unterschiedlichster Kooperationszugehörigkeit, die in der letzten Woche auf Initiative Ihrer 'mi'-Redaktion an dem **Samsung Service-Roundtable** in der Unternehmenszentrale in Schwalbach teilgenommen haben. Vorausgegangen war eine bundesweite 'mi'-Umfrage in R 42/11, an der Sie sich nicht nur in gewaltigem Maße beteiligt, sondern diese ebenso mit vielen individuellen Kommentierungen inhaltlich auch noch wesentlich bereichert haben. Unterm Strich fällt dabei das Ergebnis für die derzeitige Service-Qualität von Samsung nicht wirklich gut aus. Auffällig ist allerdings, daß Sie bei identischen Stichworten absolut konträre Erfahrungen machen. Beispiel 'direkter Kontakt': Während einige von Ihnen loben "leichte Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit", heißt es auf der anderen Seite "mehrfach gemeldet - keine Reaktion, lange Wartezeiten". Diese 'Widersprüche' ziehen sich wie ein roter Faden durch fast alle abgefragten Punkte. Samsung Senior Manager **Andreas Beck** wird beim Roundtable später kommentieren: "Wir scheinen es zu können, aber nicht überall. Es mangelt noch an der Kontinuität." Den Roundtable selbst hatten Beck und seine Kollegen inhaltlich detailliert und organisatorisch bestens vorbereitet. Für alle Bereiche waren die zuständigen Mitarbeiter ebenfalls vor Ort, präsentierten und diskutierten offen und ehrlich mit den Fachhändlern. Die Begrüßung übernahm, und auch das zeigt die Ernsthaftigkeit von Seiten Samsungs, **Kai Hillebrandt**, Business Director Consumer Electronics, den Beck u. a. mit diesen Worten ankündigt: "Ich bin seit sieben Jahren bei Samsung. Der Erste, der dem Service aus dem Vertrieb seitdem wirklich zuhört, ist Kai Hillebrandt." Letzterer 'dankt' es mit offenen, aber bezeichnenden Aussagen, die sich zunächst auf die Erfahrungen des Service-Teams selbst beziehen (natürlich mit einem kleinen Zwinkern versehen):

*"Ich traue keiner Statistik aus dem Service, weil die eh gefälscht ist. Wir können unseren kommerziellen Erfolg nicht vom Service loskoppeln. Von daher brauchen wir Ihr Feedback. Was machen wir richtig? Was machen wir falsch? Und wo müssen wir besser kommunizieren?"*

Es folgt die Präsentation der 'mi'-Umfrageergebnisse, die mit folgendem Fazit abschließt und damit den weiteren Programmablauf vorbereitet:

Ihr direkter Draht ...



**02 11 / 66 98 - 123**

Fax: 0211/6698-175

e-mail: [rundfunk@markt-intern.de](mailto:rundfunk@markt-intern.de)

... für den vertraulichen Kontakt

### Impressum

**markt intern Unterhaltungselektronik** - Redaktion Verlagsgruppe: Herausgeber Dipl.-Ing. Günter Weber; Verlagsdirektoren Bwt.(VWA) André Bayer, Olaf Weber; Redaktionsdirektoren Dipl.-Kfm. Uwe Kremer, Heidi Scheuner; Abteilungsleiter Rechtsanwalt Georg Clemens, Dipl.-Kfm. Christoph Diel, Rechtsanwalt Lorenz Huck, Dipl.-Kfm. Karl-Heinz Klein, Dipl.-Vwt. Hans-Jürgen Lenz, Dipl.-Vwt. Stephan Schenk, Rechtsanwalt Gerrit Weber; Chef vom Dienst Bwt.(VWA) André Bayer.

**markt intern Verlag GmbH**, Grafenberger Allee 30, D-40237 Düsseldorf, Telefon 0211-6698-0, Telefax 0211-666583, [www.markt-intern.de](http://www.markt-intern.de). Geschäftsführer Hans Bayer, Dipl.-Ing. Günter Weber; Prokuristen Bwt.(VWA) André Bayer, Dipl.-Kfm. Uwe Kremer, Rechtsanwalt Gerrit Weber, Olaf Weber; Justitiar Rechtsanwalt Dr. Gregor Kuntze-Kaufhold. Gerichtsstand Düsseldorf. Vervielfältigung nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages. Druck: Theodor Gruda GmbH Breite Str. 20, 40670 Meerbusch. Anzeigen, bezahlte Beilagen sowie Provisionen werden zur Wahrung der Unabhängigkeit nicht angenommen. ISSN 1431-3413

++ Die extrem hohe Rücklaufquote zeigt, daß der Samsung-Service ein Thema im mittelständischen Fachhandel ist ++ Samsung hat noch sehr viele Baustellen zu bearbeiten, will man als Marktführer die Zufriedenheit des Fachhandels auch in diesem Bereich erreichen ++ Als wesentliche Kritikpunkte werden vom Fachhandel die Schnelligkeit, Erreichbarkeit, Kompetenz sowie das grundsätzliche Handling der Serviceabwicklung genannt ++ Das Verhältnis positiver und negativer Erfahrungen ist noch zu unausgewogen ++ Über die Hälfte der teilnehmenden Fachhändler, die in den vergangenen 12 Monaten Kontakt zum Samsung Garantie- und Reparaturservice hatten, beurteilen die Bearbeitung als ausreichend und schlechter ++ Das kann nicht allein das Ergebnis von Einzelfällen sein, sondern muß grundsätzliche Mängel als Ursache haben ++ Der Roundtable bietet den idealen Anlaß für den Beginn einer neuen Kommunikation zwischen Samsung und dem Fachhandel."

Schappert sprach es eingangs an. Gerade die bisherige Kommunikation scheint die Ursache für viele bisher gemachte negative Erfahrungen zu sein. Und viele weitere Dinge kommen während der Diskussion, die von 10:30 Uhr bis 17:30 Uhr dauert, ans Tageslicht. Beck gibt abschließend bekannt: "Ich habe zwei Seiten notiert mit Dingen, die wir noch nicht haben!" Sein Fazit, das er uns am Tag danach zukommen läßt, zeigt eindrucksvoll, wie alle Seiten von dieser neuen Kommunikationsoffensive in Sachen 'Service' profitieren:

"Wir waren ehrlich gesagt schon etwas gespannt und nervös, weil wir bewusst nicht die Händler eingeladen haben, die uns positiv bewertet hatten, sondern die kritischen Stimmen hören wollten. Nach wenigen Augenblicken war aber das Eis gebrochen und wir hatten eine sehr offene, konstruktive und wirklich gute Diskussion mit den anwesenden Händlern. Die größte Überraschung war, dass wir offenbar ein massives Kommunikationsproblem haben: Die wenigsten Aktivitäten, die wir für den Handel und die Endkunden anbieten, waren bis zu den Teilnehmern des Roundtable vorgedrungen. Hier werden wir sofort Maßnahmen einleiten. Wir haben vereinbart, einen regelmäßigen Newsletter in Papierform und per e-mail auszusenden, den entwickeln wir jetzt und beginnen in Kürze mit dem ersten Versand. Damit können wir über unseren jetzigen Leistungsumfang und alle neuen Maßnahmen umfassend informieren. Natürlich gibt es noch weitere Hausaufgaben: Dabei steht ganz oben der Ausbau unserer Fachhandelshotline. Die bewerben wir aktuell nicht (wegen des Wechsels unseres Kontaktcenter-Partners). Sie wird aber dringend gefordert, um vor allem technische Unterstützung bei Reparaturen oder Samsung-Service-Prozessen zu leisten. Ein weiterer Schwerpunkt wird der Ausbau unseres Servicenetzwerkes durch geeignete Fachhändler sein; ein Projekt, das wir schon seit 3 Jahren vorantreiben, in das wir aber zukünftig auch die Kooperationszentralen stärker einbinden werden.

Kai Hillebrandt als Verantwortlicher für den Samsung Geschäftsbereich CE hat sich des Themas 'Service' bereits mit besonderem Fokus angenommen. Deshalb bin ich sehr optimistisch, dass wir durch die verstärkte Aufmerksamkeit die Anforderungen unserer Handelspartner direkter erfahren, um dann schnell und praxisnah reagieren zu können. Das Samsung-Service Team hat also jede Menge vor sich und schon begonnen, die besprochenen Änderungen und Ergänzungen auf den Weg zu bringen. Ich freue mich jetzt schon auf den Folgetermin des Roundtable in 2012 und möchte mich an dieser Stelle bei allen Beteiligten noch einmal herzlich bedanken, insbesondere auch bei Lorenz Huck, dem 'mi-Team' für die Auswertung der Fragebögen und die konzeptionelle Begleitung! Wir starten durch!"

Das klingt nicht nur gut, sondern verdient auch Respekt! Beck und sein Team haben es geschafft, für neues Vertrauen in den Samsung-Service zu sorgen. Und zwar nicht nur, weil sie zuhören, sondern weil sie auch direkt handeln. Allein der bereits grob terminierte nächste Roundtable zeigt den 'Mut' der Samsung-Mannschaft. Schließlich wird dann eine erste Bilanz gezogen, inwieweit die Hausaufgaben tatsächlich schon angegangen sind. Klasse! Das sieht auch grundsätzlich **Hans Dieter Knepp**/Netphen-Deuz, so, der ebenfalls am Roundtable teilnahm und diese Bilanz zieht:

"Andreas Beck hat einen soliden Eindruck hinterlassen, und ich glaube ihm, daß er es ernst meint mit der dringend notwendigen Verbesserung des Samsung-Service. Gemessen wird er aber an seinen Taten. Es kann nicht funktionieren, wenn der 'Marktführer' meint, alle TV-Reparaturen in Deutschland über 10 Servicecenter und 80 'autorisierte' Werkstätten durchzuführen, es sei denn, Samsung will die Flach-TV zum Wegwerfartikel machen. Die meisten Kollegen hatten nichts dagegen, wenn die Garantiereparaturen über die Servicecenter abgewickelt werden (die meisten Servicepauschalen sind eh nicht kostendeckend), aber danach sind wir zuständig und dafür benötigen die Fachwerkstätten: ++ kostenlose Serviceunterlagen, technische Änderungen und Reparaturtips ++ schnelle und preisgünstige Ersatzteile z.B. über **aswo** ++ eine kompetente und gut erreichbare Hotline (möglichst mit Ortsvorwahl) für Reparaturtipps und technische Auskünfte ++ technische Schulungen ... Für diese Punkte kann Samsung sich die aufwendige 'Autorisierungszeremonie' sparen. Das gerne englisch sprechende Samsung Serviceteam sollte sich an Barack Obamas Leitspruch 'yes we can' halten. Warten wir's ab."

Ach ja, auf eine Information warten Sie sicherlich auch noch, nämlich die Bekanntgabe der Fachhändler, die die von Samsung als Belohnung für die Teilnahme an der 'mi'-Umfrage zur Verfügung gestellten Preise gewonnen haben. Hier sind sie: ++ **Euronics Dworak**/Nordkirchen (Smart TV UE40D7090) ++ **HiFi-Video Point/Wertheim** (Blu-ray Player BD-D8500) ++ **Euronics XXL Joehnk**/Eckernförde (Blu-ray Player BD-D6900S). Herzlichen Glückwunsch!