

EDITORIAL Welcher Kunde möchte nicht Zeit und Geld sparen, dazu Mühe und Nerven? Richtig: JEDER. Möglich macht ihm das die kompetente Beratung durch den Technischen Händler: Denn dieser findet aufgrund seiner Fachkompetenz schnell die passende Lösung – darunter viele Qualitätsprodukte, wie sie die VTH-QUALITÄTSPARTNER anbieten. Verknüpft mit innovativen Dienstleistungen, erhöhen die angebotenen Lösungspakete die Effizienz der Produktionsabläufe und verringern gleichzeitig die Ausfallzeiten von Mensch und Maschine. Davon berichtet auch ein Fallbeispiel, das Sie demnächst auf der neuen Internetseite des VTH und der VTH-QUALITÄTSPARTNER nachlesen können. Lukas Woronski, Key-Account-Manager bei einem Technischen Händler im Rheinland, erklärt darin: »Wenn wir dem Kunden helfen können,

Kosten zu sparen, tun wir das gerne. Dabei erleben wir erfreulicherweise immer häufiger, dass wir an diesen sogenannten Savings finanziell beteiligt werden, wenn wir unseren Aufwand oder die Kosteneinsparung beim Kunden realistisch beziffern können.«

Am Anfang des Erfolgs steht also die Beratungskompetenz. Um diese zu fördern, unterbreitet der VTH seinen Mitgliedern zahlreiche wertvolle Fort- und Weiterbildungsangebote, z. B. in Form von Fachberater-Lehrgängen, Informationstagen oder Foren. Gründe genug, um die mit einer hohen Beratungsqualität verbundenen Chancen für den Technischen Handel in dieser IQ-Ausgabe ausführlicher zu beleuchten.

Viel Freude beim Lesen wünscht
THOMAS VIERHAUS
VTH-Hauptgeschäftsführer

IM ÜBERBLICK

Seite 1 Beratungskompetenz stärken

Seite 2 Faktor Mensch & Cross-Channel

Seiten 3 und 4 TRGS 727: Kunden informieren!



Um die »IQ« in elektronischer Version zu erhalten, schreiben Sie an info@vth-verband.de.

Beratungserfolge sind planbar

Längst hat sich im Technischen Handel die Einsicht verbreitet, dass nur eine Differenzierung über produktbegleitende Services und kundenindividuelle Dienstleistungen eine aussichtsreiche Alternative zum Preiswettbewerb auf den großen virtuellen Handelsplattformen bietet. Diese Strategie bedingt gleichwohl, dass der Technische Händler über gut ausgebildetes Personal verfügen muss, um entsprechende Service- und Dienstleistungsangebote anbieten und ihren jeweiligen Mehrwert gegenüber dem Kunden darstellen zu können.

Gefragt ist mit anderen Worten eine hohe persönliche Beratungskompetenz, die neben wichtigen Soft Skills (souveränes Auftreten, psychologisches Geschick u. a.) vor allem ein fundiertes Fachwissen erfordert.

Der VTH hat diese Notwendigkeit schon früh erkannt und bietet vor diesem Hintergrund ein breites Angebot zur Weiterqualifizierung der Mitarbeiter seiner Mitgliedsunternehmen an.

→ Seite 2

IMPULS

Leitartikel

Die VTH-QUALITÄTSPARTNER unterstützen das Weiterbildungsangebot des VTH, indem sie u. a. erfahrene Fachreferenten für die Lehrgänge und Informationstage bereitstellen und ausgewählte Qualifikationsmaßnahmen finanziell unterstützen. Dadurch wird die Vertriebspartnerschaft der

25 Markenhersteller mit dem Technischen Handel mit Leben gefüllt. Beratungskompetenz ist somit kein Glücksfall, sondern das Ergebnis einer gezielten Weiterbildungsstrategie unter Rückgriff auf die passgenau auf die Bedürfnisse der Branche Technischer Handel zugeschnittenen Angebote des VTH.

VTH-Angebote zur Weiterqualifizierung der Mitarbeiter seiner Mitgliedsunternehmen



Seminare zu vertriebsorientierten Themen



Informationstage und Foren



Publikationen



Fachberaterlehrgänge zu zentralen Sortimentsbereichen



www.vth-verband.de/leistungen.html

Cross-Channel: Erfolgreich durch die Flankierung mit Beratung

IM NETZ

Ratgeber

Cross-Channel-Beschaffungen sind auch im B2B-Umfeld längst Realität. Informationssuche und tatsächliche Beschaffung indirekter Güter finden genauso wie im Endkundenbereich völlig selbstverständlich über unterschiedliche Kanäle statt. Das zeigt die »ECC-Cross-Channel-Studie B2B 2016« von ECC Köln und SAP Hybris.

Am häufigsten werden dabei die drei Kanäle Internet, persönlicher Kontakt und

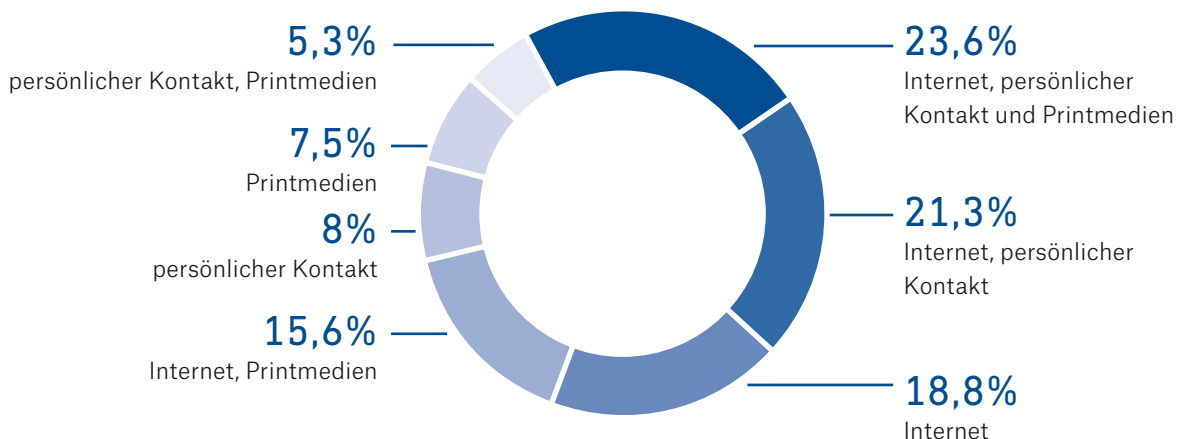
Printmedien (knapp 24 Prozent) kombiniert. Auf die beiden Kanäle Internet plus persönlicher Kontakt setzen 21,3 Prozent. Direkt im Internet bestellt hingegen nur ein geringerer Teil der 602 Umfrageteilnehmer (18,8 Prozent).

Dank seiner Beratungsstärke und Kundennähe verfügt derjenige Technische

→ Seite 3

Beschaffung indirekter Güter

In 6 von 10 Fällen mit Beratung



Nutzung von Kanälen in Prozent | Quelle: ECC Köln 2016

Händler, der seinen Kunden neben Katalogen auch eine digitale Plattform bietet, somit über beste Voraussetzungen für einen erfolgreichen Vertrieb. Die muss er allerdings auch nutzen:

Technische Händler, die das Internet noch nicht als Vertriebskanal nutzen, sollten gerade deshalb ein besonderes Augenmerk auf die Qualität ihrer Website und ein gutes Ranking in Suchmaschinen legen. Hier müssen Beratungs- und Problemlösungskompetenz unmittelbar sichtbar werden. Nur mit dem klaren Herausstellen dieser USPs kann der Technische Händler die Abnehmer bei der Online-Informationssuche für sich interessieren und von anonymen Plattformen fernhalten.



»Ein Online- bzw. ein Cross-Channel-Angebot ist Pflicht für B2B-Händler. Dabei sollten sie dafür sorgen, dass ihre Kanäle ideal ineinandergreifen.«

Dr. Eva Stüber, Mitglied der Geschäftsleitung des IFH Köln



»Suchmaschinenpräsenz ist für alle Unternehmen wichtig, auch wenn man nicht online verkauft.«

Julia Miosga, Bereichsleiterin Handel & Logistik Bitkom e.V.

TRGS 727: Vermeidung von Zündgefahren aufgrund elektrostatischer Aufladungen

Komplexes Regelwerk erfordert Fachberatung durch den Technischen Händler



Die Gefahren beim Transport von Schüttgütern verdeutlichen die Bedeutung einer qualifizierten Beratung bei der Auswahl und dem Einsatz von Schlauchleitungen.

Die TRGS 727 (Technische Regeln für Gefahrstoffe) konkretisiert seit April 2016 die Anforderungen der Gefahrstoffverordnung (GefStoffV). Neu sind die Abschnitte zum Einsatz von Rohren und Schläuchen bei Schüttgütern und zu Filterelementen in Staubabscheidern sowie der Anhang »Rohre und Schläuche für den pneumatischen Transport von Schüttgütern«. Ein Beispiel für die neuen Regelungsinhalte: Um zu bestimmen, ob das Wandmaterial eines Industrieschlauches als leitfähig oder ableitfähig erkannt wird, darf nur noch der Durchgangswiderstand bzw. spezifische Widerstand herangezogen werden, jedoch nicht mehr der Oberflächenwiderstand.

Durch diese Bestimmungen müssen die Einkäufer und Anwender von Industrieschläuchen zunehmend komplexere Anforderungen bei der Auswahl und dem Einsatz von Schlauchleitungen beachten. Hierbei kann der Technische Händler einmal mehr seine Kompetenz ausspielen. Die Entscheider in Einkauf, Materialwirtschaft und Produktion benötigen eine absolut verlässliche Beratung, wenn sie ein sicheres sowie technisch zuverlässiges Produkt zu einem wirtschaftlichen Preis einsetzen wollen. Wer könnte dies kompetenter leisten als die Schlauchexperten im Technischen Handel?

IMPULSIV
Recht

IM KALENDER VORMERKEN

28.-29.09.2017

Jahrestagung 2017 und Mitglieder-versammlung des VTH

18.10.2017

Int. Fachhandelskonferenz zum Vertrieb von PSA in Zeiten der Digitalisierung

26.10.2017

3. VTH-eData-Pool-Anwendertreffen

5.-10.11.2017

Warenkundliches Seminar »Technikwoche«

→ Details auf www.vth-verband.de

Beratungskompetenz eröffnet Absatzchancen

IM GESPRÄCH

NORRES

Schlauchtechnik GmbH



Setzt auf Beratung: Geschäftsführer Burkhard Mollen

Der VTH-QUALITÄTSPARTNER NORRES wurde 1889 gegründet und entwickelt, produziert und vertreibt seitdem weltweit Schläuche und flexible Schlauchsystemlösungen. Mit international rund 300 Mitarbeitern gehört der Mittelstandskonzern zu den führenden Unternehmen dieser Branche.

Weil Schlauch nicht gleich Schlauch ist, hängt der erfolgreiche Vertrieb der Produkte auch davon ab, wie weit der Technische Händler über die verschiedenen Einsatzfelder Bescheid weiß und die Anwender dazu kompetent beraten kann. Darüber sprach die IQ-Redaktion mit Geschäftsführer Burkhard Mollen, verdeutlicht am Beispiel der TRGS 727 (s. S. 3).

Was ist die Kerninformation zur TRGS 727, die der Technische Händler im Kundengespräch vermitteln sollte?

Der Anwender sollte wissen, dass es in der TRGS 727 nicht nur um Klarstellungen von bereits im Vorgängerregelwerk TRBS 2153 genannten Anforderungen geht, sondern dass ganz neue Abschnitte mit komplett neuen Anforderungen und insgesamt über 100 Änderungen hinzugekommen sind. Alles ist noch ein Stück komplexer geworden. Daher ist es wichtig, dem Kunden zu vermitteln, dass der pneumatische Transport brennbarer Stäube und Schüttgüter in Schlauchleitungen wegen der Explosionsgefahren besondere Beachtung finden sollte. Hinter dem Technischen Handel stehen Hersteller wie NORRES, die bereits Lösungen anbieten können.

Mit welchen Argumenten kann der Technische Händler der Industrie die Relevanz der TRGS 727 aufzeigen und sie konkret zur Beschaffung anregen?

Anwender und Anlagenbauer müssen ihre Risikoanalysen überdenken und überarbeiten sowie ihre Anlagen gemäß dieser Technischen Regel konzipieren und auch bestehende Anlagen berücksichtigen. Die Technischen Händler wissen, mit welchen Produkten der Kunde auf der sicheren Seite ist. Dieses unschätzbare Know-how sollte für Anwender schon Grund genug sein, den Technischen Handel als ersten Ansprechpartner zu wählen.

Wie unterstützt NORRES als VTH-QUALITÄTSPARTNER die Technischen Händler?

Blieben wir beim Beispiel der TRGS 727: Zum Inkrafttreten der neuen Regel haben wir die technischen Händler zum Expertenmeeting eingeladen.

Als VTH-QUALITÄTSPARTNER bieten wir ihnen die optimalen Produkte an (hier nach TRGS 727 zertifizierte Absaug- und Förderschläuche) und informieren sie darüber. Der Technische Händler kann sich mit unserer Smartphone-App »Der mobile Schlauchfinder« zudem ortsunabhängig orientieren. Schließlich unterstützen wir seine Kontaktarbeit, indem wir unsere gemeinsamen Kunden über die Fachpresse mit allen wichtigen Themen vertraut machen.

VTH
QUALITÄTSPARTNER

Mehr zu den VTH-QUALITÄTSPARTNERN unter
www.vth-qualitaetspartner.de

Wir liefern
Qualität.

