



1 Adressdaten

Unternehmen : Heinz - Dieter Feuring  
Straße : Knotenstr. 16  
PLZ / Ort : 35759 Driedorf - Münchhausen  
Telefon : 02775 1308  
Telefax : 02775 17146  
Email : HDFeuring@t-online.de  
Homepage : www.feuring.eu  
Ansprechpartner : Mario Feuring  
Telefon : 02775 1308  
Telefax : 02775 17146  
Email : Mario@feuring.eu

# Qualifizierter Motorgerätefachhandel

## Fragebogen/Checkliste



### 2 Unternehmensdaten

#### 2.1 Qualifikation

- K Das Unternehmen ist in die Handwerksrolle eingetragen. :  Ja  Nein  
**Nachweis : Kopie Handwerkskarte**
- K Das Unternehmen vertreibt Elektrogeräte (z.B. Elektrorasenmäher) und verfügt über eine Elektrofachkraft :  Ja  Nein  
**Nachweis : Kopie Zertifikat**

#### 2.2 Mitarbeiter

Anzahl Mitarbeiter : 5

davon

• Verwaltung	: <u>1</u>	• Werkstatt / Kundendienst	: <u>3</u>
• Verkauf	: <u>1</u>	• Auszubildende	: <u>/</u>
• Einkauf	: <u>/</u>	• Sonstiges	: <u>/</u>

#### 2.3 Grundstück, Gebäude, etc.

Flächen in m <sup>2</sup>	Innen	Aussen	Gesamt
Grundfläche		4222	4222
Ausstellungs-/Verkaufsfläche	242	/	242
Lagerfläche	89	/	89
Werkstattfläche	470	/	470
Eigene Werkstatt im Betrieb	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	
Eigene Werkstatt ausgegliedert	<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nein	

**Nachweis : Skizze mit den Elementen Grundfläche, Ausstellungs-/Verkaufsfläche, Werkstatt, Lager, Kundenparkplätze.**

# Qualifizierter Motorgerätechandel

## Fragebogen/Checkliste



### 2.4 Sortiment an Maschinen und Geräten

			Namen der Marken
S	Reinigungstechnik	: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<u>Milfish Acto, Stihl</u>
S	Wassertechnik	: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<u>Honda, Metabo</u>
K	Forst- u. / o. Gartentechnik	: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<u>Stihl, Honda, Husqvarna, Safo, AS-Motor, Kubota</u>
S	Kommunaltechnik	: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<u>Kubota, AS-Motor</u>
O	Elektrowerkzeuge	: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<u>Stihl, Metabo</u>
O	Baumaschinen (Kleingeräte)	: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
O	Drucklufttechnik	: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
O	ATV/Quads	: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
O	Sonstiges	:	



### 3 Erscheinungsbild des Unternehmens

#### 3.1 Äußeres Erscheinungsbild

- K<sup>1</sup> Anfahrtswege sind mit Wegweisern ausgeschildert. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo
- K Der Unternehmensname ist eindeutig zu erkennen. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo
- K Es sind gekennzeichnete Kundenparkplätze vorhanden. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo
- Anzahl der Kundenparkplätze : 6
- K Firmengebäude und Außenbereiche machen einen ordentlichen und gepflegten Eindruck. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo
- S Maschinen und Geräte werden im Außenbereich präsentiert. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo
- K<sup>1</sup> Die angebotene Dienstleistungen werden über Informationstafeln im Außenbereich dargestellt. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo
- S Im Außenbereich wird mit Werbeschildern oder Bannern ausgewählter Lieferanten geworben. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo
- K Das Unternehmensgebäude verfügt über Schaufenster zum Verkaufsraum. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo
- s Das Unternehmen verfügt über Fahnenmasten :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo



### 3.2 Erscheinungsbild der Verkaufsräume

- K Die Verkaufsfläche beträgt mehr als 100 m<sup>2</sup>. :  Ja  Nein  
**Nachweis : Flächenangabe zu Punkt 2.3**
- K Ein angemessener Teil des Produktspektrums an Maschinen und Geräten wird in den Verkaufsräumlichkeiten sauber, vollständig montiert und entsprechend ausgezeichnet präsentiert. :  Ja  Nein  
**Nachweis : Photo**
- K<sup>1</sup> Die Verkaufsräume sind durch ein Leitsystem/Wegweiser (u.a. Produktgruppen, Reparaturannahme, Ersatzteile, Kasse, Prospektständer, Kundenwartebereich und -toilette) klar und eindeutig gekennzeichnet. :  Ja  Nein  
**Nachweis : Photo**
- S Auf grundsätzliche Dienstleistungen (Kerndienstleistungen) wird in den Verkaufsräumlichkeiten über Informationstafeln hingewiesen. :  Ja  Nein  
**Nachweis : Photo**
- Die Verkaufsräume verfügen über einen Kundenwartebereich mit
- S • Sitzecke. :  Ja  Nein
- S • Kaffee-Shop. :  Ja  Nein
- S • Wasserspender. :  Ja  Nein
- S • Spielecke. :  Ja  Nein
- K • Kundentoilette mit Handwaschbecken. :  Ja  Nein  
**Nachweise : Photos**

**4 Corporate Identity / Eigendarstellung**

- S Die einheitliche Unternehmensdarstellung ist durchgängig umgesetzt. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo
- K<sup>1</sup> Die Mitarbeiter verfügen über eine einheitliche Arbeitskleidung. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo
- K<sup>1</sup> Alle Mitarbeiter tragen ein Namensschild. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo
- K Die Auslieferungs- und Werkstattfahrzeuge sind einheitlich lackiert / beschriftet. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Photo
- S Unternehmen, Produktsortiment und angebotene Dienstleistungen werden in einer Firmenbroschüre dargestellt. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Beispiel
- S Unternehmensleitsätze sind vorhanden. :  Ja  Nein  
 Nachweis : Kopie

**5 Mitarbeiter**

**5.1 Entscheidungsbefugnisse**

Die Entscheidungsbefugnisse der Mitarbeiter im Verkauf ist geregelt bezüglich

- S • der Preisfindung. :  Ja  Nein
- S • zu gewährenden Zugaben. :  Ja  Nein

**5.2 Weiterbildung**

- K Anzahl der im Jahr 2006 + 2007 aufgewendeten Schulungstage. : 3
- K Anzahl der in 2006 + 2007 geschulten Mitarbeiter : 2
- Nachweis : Kopie Schulungsurkunden



### 6 Leistungen des Unternehmens

#### 6.1 Erreichbarkeit

Die Kernöffnungszeiten des Unternehmens sind in der Saison

K • Montags bis Freitags : 7.00 - 12.20 - 13.00 - 18.00 Uhr

K • Samstags : 7.00 - 12.20 Uhr

K Das Unternehmen ist außerhalb der Geschäftszeiten durchgehend telefonisch erreichbar .z.B. Anrufbeantworter :  Ja  Nein

#### 6.2 Reparaturen / Wartung

S Das Unternehmen verfügt über einen gesonderten Bereich für die Reparaturannahme. :  Ja  Nein  
Nachweis : Photo

S Bei der Reparaturannahme wird, soweit vom Kunden gewünscht, ein Kostenvoranschlag erstellt. :  Ja  Nein  
Nachweis : Kopie Beispiel

K Bei Reparaturen / Garantiefällen werden, soweit vom Kunden gewünscht, Ersatzgeräte angeboten. :  Ja  Nein  
Nachweis : Lieferschein oder Textbaustein

K Bei Reparaturen wird, soweit vom Kunden gewünscht, ein Hol- und Bringservice angeboten. :  Ja  Nein  
Nachweis : Hinweis Leistungsangebot

#### 6.3 Ausstattung der Werkstatt

K Das erforderliche Werkzeug für Reparatur und Wartung des angebotenen Produktsortiments ist vorhanden. :  Ja  Nein

S Die Werkstatt verfügt über Hebebühnen. :  Ja  Nein

K Die Werkstatt verfügt über Werkbänke. :  Ja  Nein

S Es ist einen Gerätewaschplatz vorhanden. :  Ja  Nein

K Die notwendigen Mess- und Prüfgeräte sind verfügbar. :  Ja  Nein

K<sup>1</sup> Eine Online-Anbindung in der Werkstatt :  Ja  Nein

#### 6.4 Ersatzteilversorgung / Lager

K Über eine entsprechende Beschaffungslogistik wird die schnelle Verfügbarkeit von Ersatzteilen sicher gestellt. :  Ja  Nein

K<sup>1</sup> Es ist ein Nachtdepot eingerichtet. :  Ja  Nein

K Es besteht eine Online-Verbindung zu Lieferanten für Bestellungen. :  Ja  Nein

6.5 Umwelt / Entsorgung

- S Die fachgerechte Entsorgung von Altöl und anderen Betriebsstoffen wird gewährleistet. :  Ja  Nein  
Nachweis : Zertifikat des Entsorgers
- S Altgeräten werden bei Bedarf entsorgt. :  Ja  Nein
- S Alt-Batterien werden zurückgenommen. :  Ja  Nein
- S Gefahrstoffe werden umweltgerecht gelagert. :  Ja  Nein  
Nachweis : Photo
- S Eine Dokumentation zu den verwendeten Gefahrstoffen ist vorhanden und aktuell. :  Ja  Nein
- K Es werden Sonderkraftstoffe angeboten.  Ja  Nein
- S Mögliche Umweltschäden werden von einer Versicherung abgedeckt.  Ja  Nein  
Nachweis : Kopie Versicherungsschein
- S Für Maschinentests steht ein Schallschutzraum zur Verfügung.  Ja  Nein  
Nachweis : Photo
- S Der Gerätewaschplatz verfügt über einen Öl- und Benzinabscheider.  Ja  Nein
- S Die Werkstatt verfügt über eine Absaufvorrichtung für Abgase.  Ja  Nein



### 6.6 After-Sales / Kundenbindung

S Es werden regelmäßig Newsletter (Papier) veröffentlicht. :  Ja  Nein

Nachweis : **Beispiel**

Anzahl pro Jahr

: 3

S Die Kunden werden regelmäßig über Mailings per Email informiert. :  Ja  Nein

Nachweis : **Beispiel**

Anzahl pro Jahr

:

S Es wird regelmäßig eine Kundenzeitschrift herausgegeben. :  Ja  Nein

Nachweis : **Beispiel**

Anzahl pro Jahr

:

S Es werden an Kunden Glückwünsche zum Geburtstag verschickt. :  Ja  Nein

Nachweis : **Beispiel**

S Schriftliche Erinnerung der Kunden zu Inspektionsterminen. :  Ja  Nein

Nachweis : **Beispiel**

### 6.7 Sonstiges

S Das Unternehmen bietet Wartungsverträge für die im Sortiment befindlichen Maschinen/Geräte an. :  Ja  Nein

Nachweis : **Beispiel**

K Das Unternehmen bietet dem Kunden Vorführ- bzw. Testmöglichkeit des betreffenden Gerätes vor Ort an. :  Ja  Nein

Nachweis : **Foto**

S Das Unternehmen bietet dem Kunden bestimmte Zusatznutzen beim Kauf an, z.B. Gutscheine für Inspektionen, fixer Inspektionspreis etc. :  Ja  Nein

Nachweis : **Beispiele**

K Das Unternehmen bietet Finanzierungs- / Leasingmöglichkeiten an. :  Ja  Nein

Nachweis : **Beispiel**

Partner für Finanzierung/Leasing

: Santander

BNP Paribas

IKB Bank

**7 Erfassung von Kunden-/Maschinendaten**

Folgende Daten zu Kunden werden grundsätzlich erfasst:

- K • Adress- und Kommunikationsdaten. :  Ja  Nein
- K • Daten zu den verkauften Maschinen und Geräten. :  Ja  Nein
- S • Daten zu den Maschinen und Geräten, für die :  Ja  Nein  
Wartungs-/Reparaturarbeiten durchgeführt werden.
- S • Daten über durchgeführte Wartungs-/Reparatur- :  Ja  Nein  
arbeiten an Maschinen und Geräten der Kunden.
- S • Dokumentation von Servicearbeiten :  Ja  Nein

**8 Kundenveranstaltungen / Regionalmessen / Werbung**

- K<sup>1</sup> Das Unternehmen führt Kundenveranstaltungen durch. :  Ja  Nein  
Anzahl der Kundenveranstaltungen (z.B. Tag der offenen :  
Tür, Messebeteiligung) im letzten Jahr. 2

**Nachweis : Kurze Beschreibung der Veranstaltung, Kopie Kundeneinladung**

- S Das Unternehmen führt regelmäßig regional :  Ja  Nein  
Werbemaßnahmen durch.  
Anzahl der regionalen Werbemaßnahmen (z.B. :  
Zeitungswerbung, Katalogversand) im letzten Jahr. 2 - 5

**Nachweis : Beispiel Werbemaßnahme**

- K Das Unternehmen verfügt über eine eigene, entsprechend :  Ja  Nein  
gestaltete Homepage, die regelmäßig gepflegt wird.  
Homepage : www.feuring.eu

9 Garantie / -abwicklung

- K Das Unternehmen stellt sicher, dass die :  Ja  Nein  
Garantierantragstellung beim Lieferanten innerhalb von 14  
Tagen erfolgt.
- S Das Unternehmen bietet beim Erwerb eines neuen Artikels :  Ja  Nein  
die Möglichkeit an, einer Zusatzgarantie abzuschließen.

10 Sonstiges

- K Es wird keine aktuelle Neuware über Online- :  Ja  Nein  
Versteigerungsplattformen angeboten.
- K Das aktuelle Produktsortiment wird nicht über die :  Ja  Nein  
Vertriebsform des Versandhandels verkauft.
- S Die Steuerung des Unternehmens erfolgt über ein :  Ja  Nein  
Kennzahlenanalyse der EDV.

Münchhausen den 19.11.08

Ort / Datum

Mario F...

Unterschrift Bearbeiter

Anmerkung:

- K = Killer-Kriterium, schließt die Vergabe des Gütesiegels aus.  
K<sup>1</sup> = Killer-Kriterium mit Frist für Umsetzung.  
S = Soll-Kriterium.  
O = Nebensächliches Kriterium.