



Studie der Uni St. Gallen

Schlechte Kommunikation ärgert Verkäufer

Konflikte und Reibungsverluste stören die Zusammenarbeit zwischen Herstellern von Industriegütern und ihren Vertriebspartnern im Ausland. Das ist das Ergebnis einer Untersuchung der 20 umsatzstärksten Industriegüterhersteller der Schweiz.

Die Vertriebspartner sind vor allem unzufrieden mit der mangelhaften Kommunikation. 59 Prozent der befragten Vertriebsmitarbeiter beklagen zum Beispiel, dass sie von den Herstellern über Lieferengpässe schlecht informiert würden.

62 Prozent der Vertriebspartner gaben an, sie erhielten nur unzureichende Informationen über Wettbewerber, Markt und Kunden. Fast jeder zweite Befragte ist zudem unzufrieden mit der Produktpolitik der Hersteller. Neue Produkte würden häufig zu schnell eingeführt und nicht den Geschmack der Kunden treffen.

Die Ergebnisse der Studie werden von Christian Belz, Direktor des Instituts für Marketing und Handel an der Universität St. Gallen, und Christian Schmitz, Leiter des Kompetenzzentrums für B-to-B-Marketing am Institut für Marketing und Handel, in einem Beitrag für den Harvard Business Manager (Erscheinungstag: 30. Januar 2007) vorgestellt.