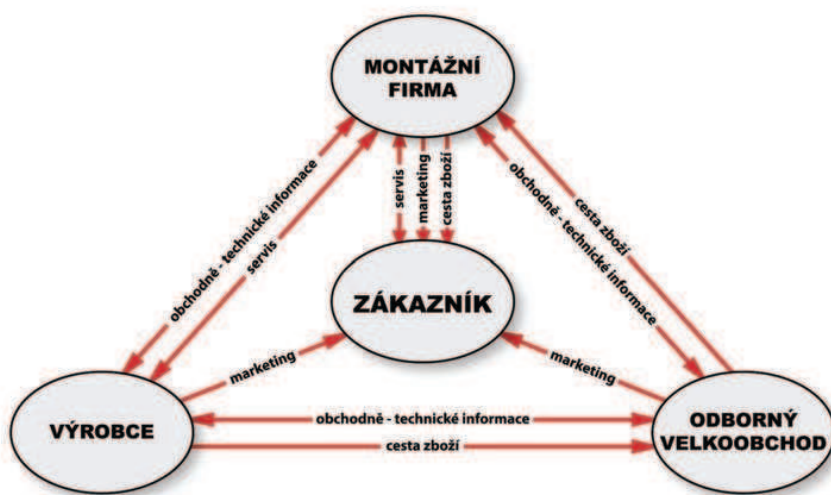


Třístupňová distribuční cesta zboží oboru technická zařízení

**Tradiční grafické znázorňování
třístupňové distribuční cesty
založené na fyzickém toku zboží**



**Nové grafické znázorňování TDC
je založeno na společném zájmu o zákazníka**



Všechny články třístupňové distribuční cesty musí mít schopnost dodržet kritéria TCQ /Time, Cost, Quality/ na takové úrovni aby konečný uživatel obdržel maximální služby a užžitný komfort.

Toto je klíčem k úspěchu který zvyšuje image všech článků TDC.

- čas (Time) /výrobní, dodací, montážní, reklamační, servisní.../
- náklady (Cost) /výrobní, skladovací, transportní, odbytové, montážní, cena zboží.../
- kvalita (Quality) /výrobky, služby.../

Především dodávka a záruka „Z jedné ruky“ která je konečnému uživateli přirozeně poskytována třístupňovým distribučním systémem je zásadním prvkem který je nutno si uvědomovat a u konečného uživatele v každé fázi rozhodování zdůrazňovat.

Co očekává Konečný uživatel?
Jaká jsou jeho základní zákaznická přání?

A) Před dodávkou díla



- Bezplatné technické i finanční poradenství
- Bezplatný projekt
- Bezplatné tvorby nabídek

B) Při dodávce díla

- Dodávku díla ve sjednaném čase /bez prostojů, zahájení a kolaudace ve sjednaný den/
- Dodávku díla za sjednané náklady /bez cenových změn, bez vícenákladů/
- Dodávku díla ve sjednané kvalitě /kvalitní zboží, kvalitní montáž, dlouhá jednotná záruka na celé dílo „z jedné ruky“/

C) Po dodávce díla

- Zaplatit za dílo po ukončení zkušebního provozu
- Bezvadná funkce přinášející vysoký užžitný komfort
- Okamžitý a bezplatný servis při reklamacích v záruční době, preferuje okamžitou opravu nebo výměnu výrobku
- Okamžitý a levný servis v pozáruční době

Jaké nároky kladou tato zákaznická přání Konečného uživatele na články třístupňové distribuční cesty?

Montážní firma (MF):

Provést dílo ve sjednaném čase, ceně a kvalitě a vyhovět očekávání konečného uživatele znamená: ▶

Před dodávkou

- Spolupracovat s výrobcí a VO na zpětné informační vazbě
- Poskytovat bezplatné technické a finanční poradenství
- Poskytovat bezplatnou projekční podporu
- Provádět bezplatné nabídky
- Pro provedení díla ve sjednané ceně potřebuje MF dodavatele, který garantuje cenu zboží po celou dobu ode dne potvrzení smlouvy o dílo s konečným uživatelem do posledního dne trvání díla aby sám mohl tuto cenu garantovat.

Při dodávce

- Správně plánovat, rozbíhat pouze tolik nezávislých zakázek na kolik má MF pracovníky, aby nedocházelo k nezvládnutí časových závazků
- MF musí mít dostatečný počet kvalifikovaných pracovníků
- MF musí mít dostatečné technické vybavení
- MF potřebuje dodavatele který je schopen potvrdit závazné termíny dodání zboží a tyto termíny plnit.
- MF potřebuje dodavatele který je schopen převzít případné sankce za nedodržení sjednaného času pro provedení díla z důvodu pozdní dodávky zboží
- MF potřebuje dodavatele, který je schopen pružně reagovat na změny v sortimentu potřebném pro konkrétní dílo, a to zpět vzetím zboží a výměnou za jiné
- MF musí udržovat vlastní příruční sklad zboží v optimální velikosti

Po dodávce

- MF potřebují dodavatele, který je schopen poskytnout dostatečné financování formou dlouhé splatnosti pohledávek po dobu trvání díla tak, aby nebyla MF finančně a nákladově zatížena zásobami ani pohledávkami
- MF musí mít jistotu, že zboží má požadovanou kvalitu
- MF musí konečnému uživateli poskytnout v záruční době bezplatný servis
- MF musí mít dodavatele, kteří jsou schopni při reklamaci reagovat okamžitě, a to především výměnou vadného zboží za bezvadné.
- MF musí být pojištěny na škody způsobené vadnou montáží

Jaké nároky kladou tato zákaznická přání Konečného uživatele na články třístupňové distribuční cesty?

Velkoobchodní distribuční síť (VO):

Dotat MF zboží pro dílo ve sjednaném čase, ceně a kvalitě a vyhovět společně očekávání konečného uživatele znamená:

Před dodávkou

- VO musí spolupracovat s výrobcí a MF na marketingových činnostech a udržovat aktivní informační zpětnou vazbu
- VO musí poskytovat bezplatné technické a finanční poradenství
- VO musí být schopen včas a kvalitně zpracovávat všechny poptávky od MF bez rozdílu jejich velikosti a technické náročnosti
- VO musí nabízet zboží pro MF v přijatelných cenách

- VO musí ceny garantovat po dobu dodávání zakázky

Při dodávce

- VO musí potvrdit MF závazné termíny dodání zboží a v těchto termínech dodávat
- VO musí být schopen převzít případné sankce za nedodržení sjednaného času pro provedení díla z důvodu dodávky zboží po potvrzení termínu
- VO musí být schopen zpět vzetí zboží od MF a jeho výměny za jiné při změně sortimentu v zakázce
- VO potřebuje dodavatele, kteří jsou schopni zpět odebrat nebo vyměnit nepoužité zboží
- VO musí být schopen pro MF plnit funkci jejich příručního skladu
- VO musí být schopen dodat zboží na MF nebo na stavbu s dopravou zdarma
- VO musí investovat do dostatečného plošného pokrytí trhu aby bylo zboží pro MF dosažitelné v co nejkratším čase. Tohoto je možné dosáhnout vhodným počtem distribučních skladů nebo kvalitní přepravní logistikou a nebo kombinací obojího.
- VO musí investovat do dynamického systému plánování a držení skladových zásob, a to pojistných, běžných, i sezónních.
- VO musí udržovat šíři sortimentu odpovídající veškerým požadavkům MF
- VO musí mít jistotu, že nakupuje u výrobce který dodává pouze kvalitní zboží se všemi potřebnými certifikáty

Po dodávce

- VO musí umět nabídnout pro MF bezúročné financování formou splatností „na míru“
- VO musí být schopen nést úměrné náklady spojené s rizikem z neuhrazených pohledávek
- VO musí mít dodavatele, kteří jsou schopni při reklamaci reagovat okamžitě, a to především výměnou vadného zboží za bezvadné.
- VO musí s výrobcí a MF spolupracovat na tvorbě servisních sítí výrobců

Jaké nároky kladou tato zákaznická přání Konečného uživatele na články třístupňové distribuční cesty?

Dotat velkoobchodu zboží pro dílo ve sjednaném čase, ceně a kvalitě a vyhovět společně očekávání Konečného uživatele znamená:

Výrobce:

Před dodávkou

- Výrobce musí aktivně provádět marketingové činnosti pro vyvolání poptávky spolu s VO a MF
- Výrobce musí poskytovat bezplatné technické a finanční poradenství
- Dostatečné výrobní kapacity
- Kvalitní plánování výroby
- Kvalitní plánování zásob komponent pro výrobu
- Kvalitní plánování pojistných zásob hotových výrobků
- Výrobce musí být schopen včas a kvalitně zpracovávat všechny poptávky od VO
- Výrobce musí nabízet zboží pro VO v přijatelných cenách

- Výrobce musí ceny garantovat po dobu dodávání zakázky

Při dodávce

- Výrobce musí potvrdit VO závazné termíny dodání zboží
- Výrobce musí být schopen převzít případné sankce za nedodržení sjednaného času pro provedení díla z důvodu dodávky zboží po potvrzení termínu
- Výrobce musí být schopen úpravy objednávky i v procesu jejího plnění při změně sortimentu v zakázce
- Výrobce musí být schopen od VO zpět odebrat nebo vyměnit nepoužité zboží
- Výrobce musí být schopen vyrovnat rozdíl na skladové hodnotě zboží u VO při trvalém poklesu ceny
- Výrobce musí být schopen dodat zboží na VO nebo na místo stavby s dopravou zdarma

Po dodávce

- Výrobce musí umět nabídnout pro VO bezúročné financování formou splatností „na míru“
- Výrobce musí garantovat a doložit, že dodává pouze kvalitní zboží se všemi potřebnými certifikáty
- Výrobce musí být schopen při reklamaci reagovat okamžitě, a to především výměnou vadného zboží za bezvadné.
- Výrobce musí udržovat a rozvíjet servisní síť pro své výrobky
- Výrobce musí držet sklad náhradních dílů
- Výrobce musí být pojištěn na škody způsobené vadou jeho výrobku

Společná nejdůležitější kritéria

Časová:

- Potvrzování objednávek do konce následujícího pracovního dne po dni podání objednávky s uvedením garantovaného rozsahu plnění a garantovaného dodacího času
- Akceptace sankcí za nedodržení garantovaného rozsahu plnění a dodacího času

Nákladová:

- Garance cen na potvrzených objednávkách
- Doprava zdarma, v ceně výrobku a služby
- Bezúročné úvěrování

Kvalitativní:

- Funkční Informační servis / Zelená linka
- Certifikované výrobky
- Kvalitní výrobky s dlouhou záruční dobou
- Montáž výrobků výhradně odbornými montážními firmami
- Řešení reklamací obratem.
- Rozvoj kvalitních servisních

Obchodní společnosti oboru TZ sdružené v AOV navrhuji, aby se tato společná nejdůležitější kritéria stala předmětem dalšího vícestraného jednání mezi Cechem instalatérů ČR, Asociací odborných velkoobchodů a výrobcí - čestnými členy AOV.

Ing. Vítězslav Hanák, viceprezident AOV, jednatel firmy Gienger spol s.r.o