



Samsung Vertriebskonzept



MTF

| **SAMSUNG**



Inhalt des Handbuchs

-
1. SAMSUNG Verantwortliche der Häuser
 2. SAMSUNG Fachpartnerkonzept
 3. SAMSUNG Schulungsräume
 4. SAMSUNG Rabatte
 5. SAMSUNG Projektgeschäft
 6. Unterstützung durch MTF - SAMSUNG
 7. FAQ
-

1. SAMSUNG Verantwortliche der GC-Häuser

SAMSUNG Pro

Aufgaben & Kompetenzen :

- Erster Ansprechpartner für den Vertrieb in allen Fragen zur SAMSUNG Wärmepumpe & Klima
- Interne Schulungen zu Preislisten (für VIM/VAM) und Produkten (im Schulungsraum)
- Auslegung und Berechnung von Anlagen (WP und Klima) mit dem Konfigurator
- Anstoßen der Nutzung des Kundendienstes durch die Kunden selbst (z. B. Inbetriebnahmen und Ersatzteilabwicklung), Ersatzteilbestellung und –suche werden unterstützt
- Zugriff auf "MTF SAMSUNG SharePoint" mit Broschüren, Marketingunterlagen & Werbemitteln
- Koordination und Anmeldung von Fachhandwerkern zu Schulungen über [mtf - media.net](https://mtf-media.net).
- Bearbeitung von Projektanfragen und Ausschreibungen
- Kundenanalyse und Zielkundenkoordination
- Kommunikation mit MTF- SAMSUNG
- Arbeitet hauptsächlich technisch & organisatorisch

Gut zu wissen:

- Der SAMSUNG Pro Mitarbeiter kann eine eigene, bundesweite Signatur und eine Visitenkarte mit Samsung- Schriftzug nutzen.
- Die Pros und Experten sind in einem gemeinsamen Teams-Kanal organisiert und unterstützen sich hier gegenseitig mit Erfahrungen und Informationen
- Die Ausbildung zum SAMSUNG Pro bei MTF dauert vier Wochen.



1. SAMSUNG Verantwortliche der GC-Häuser

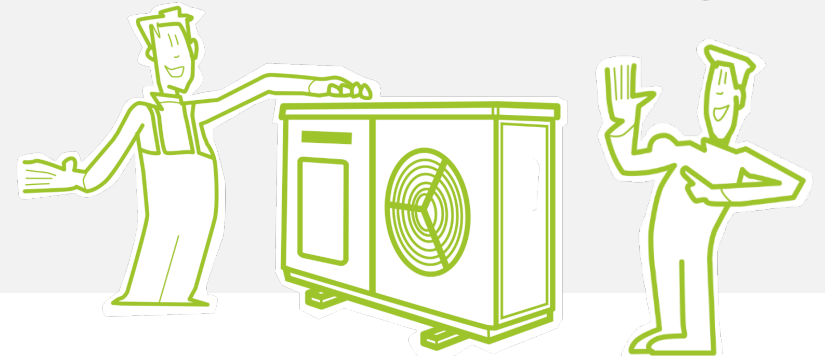
SAMSUNG Experte

Aufgaben & Kompetenzen :

- Ansprechpartner in allen Fragen zu Wärmepumpe oder Klimatechnik für Kunden
- Überblick über alle Herstellerprogramme von Wärmepumpen und Klimatechnik
- Zugriff auf "MTF SAMSUNG SharePoint" mit Broschüren, Marketingunterlagen & Werbemitteln
- Auslegung und Berechnung von Anlagen mit dem Konfigurator
- Koordination und Anmeldung von Fachhandwerkern zu Schulungen bei SAMSUNG und unseren anderen Partnern
- Know-how bezüglich aktueller Förderungen
- Unterstützung der FHW-Kunden bei der Beantragung von Förderungen und bei technischen Fragen
- Arbeitet vertrieblich (Kundengewinnung) und hat Kundenkontakte für Tandembesuche

Gut zu wissen:

- Die Pros und Experten sind in einem gemeinsamen Teams-Kanal organisiert und unterstützen sich hier gegenseitig mit Erfahrungen und Informationen
- Hat die gleichen Zugänge und Möglichkeiten, wie ein SAMSUNG Pro, aber nicht die gleiche Wissenstiefe
- Die Ausbildung zum SAMSUNG Experten IM HAUS dauert 2 Tage.



1. SAMSUNG Verantwortliche der GC-Häuser

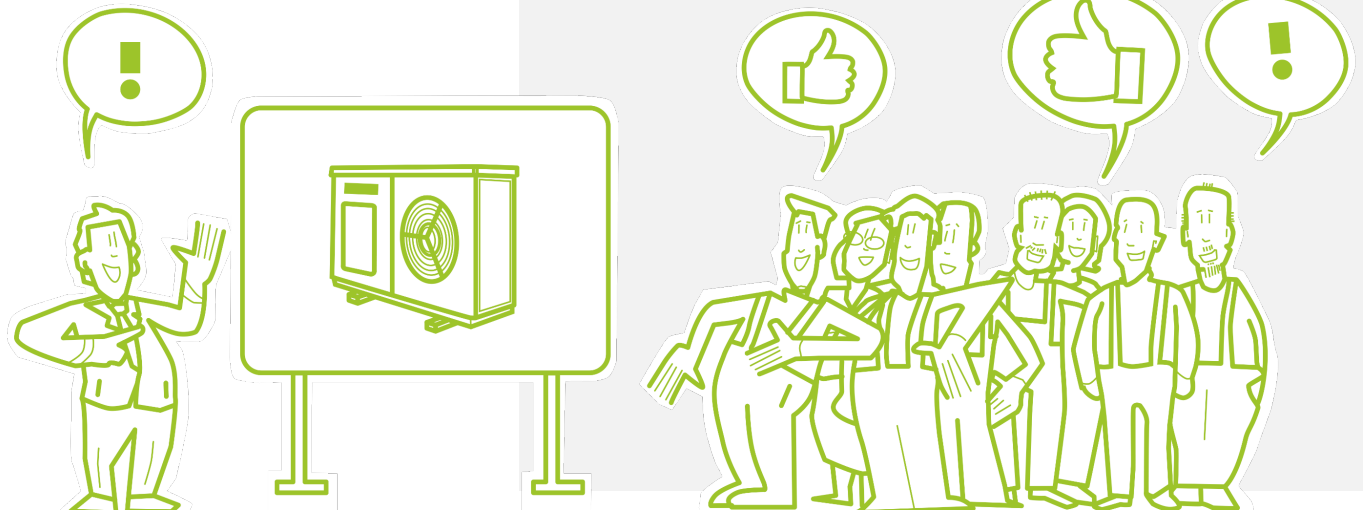
SAMSUNG Referent

Aufgaben & Kompetenzen :

- TECHNISCHE Ausbildung
- Durchführen von Schulungen für das FHW in den Schulungszentren (Hauptaufgabe)
- Häufig ist der Referent ein SAMSUNG Pro mit einer Zusatzausbildung zum Abhalten von Schulungen

Gut zu wissen:

- Die Ausbildung zum SAMSUNG Pro bei MTF dauert 4 Wochen.
- Die Zusatzausbildung zum Abhalten von Schulungen dauert zusätzlich 2 Wochen.



2. SAMSUNG Fachpartnerkonzept

Auswahl der Fachpartner

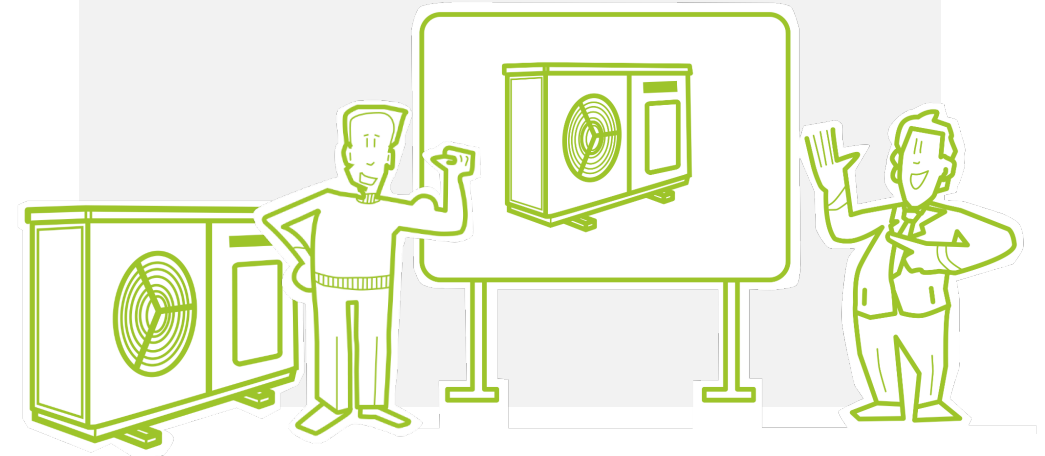
- Wir wollen Bedarfsträger mit entsprechendem Know -how für unser Fachpartnerkonzept gewinnen.
- Ziel (aber kein MUSS!) ist eine Zertifizierung und damit eine langfristige Bindung der Fachpartner.

Drei Optionen stehen zur Wahl:

1. **Schulung im Schulungszentrum** und ANSCHLIESSENDE Inbetriebnahme
2. **Gemeinsame Inbetriebnahme inkl. Schulung** vor Ort auf der Baustelle, falls Erfahrung und Potenzial vorhanden
3. **Inbetriebnahme durch Kundendienst** , falls keine Zertifizierung oder Inbetriebnahme - Schulung gewünscht

Gut zu wissen

- Mittlerweile kann MTF ausreichend Kundendienst - Ressourcen gewährleisten, welche die Inbetriebnahme UND notwendige Serviceleistungen übernehmen können!
- Deswegen brauchen die Fachpartner NICHT ZWINGEND eine Schulung vor dem Verkauf der ersten Wärmepumpe.



2. SAMSUNG Fachpartnerkonzept

Vereinbarung und Betreuung der Fachpartner

MTF und das jeweilige Haus schließen eine schriftliche Vereinbarung mit dem Fachpartner ab. Details für die Vereinbarung ergeben sich aus der Neukundenanlage (siehe SharePoint der Pros). Das Haus ist zukünftig für die ganzheitliche Betreuung des Fachpartners verantwortlich.

Die Betreuungsverantwortung für Fachpartner umfasst:

- die Preishoheit
- Betreuung & Umsetzung der vereinbarten Marketingmaßnahmen
- jährliche Anpassung und Kontrolle von Umsatzvereinbarung, Zielen und Werbekostenzuschuss
- notwendige Schulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen
- Schaltung/ Verlinkung der kundeneigenen MTF-Landingpage



Workflow Landingpage

- MTF sendet die unterzeichnete Vereinbarung für die Landingpage nebst Angebot in 3-facher Ausfertigung an den jeweiligen GC-Betreuer (vorzugsweise den Pro).
- Der GC-Betreuer holt die Unterschrift des Kunden ein.
- Eine Vertragskopie geht an MTF zur Registrierung und weiterführender Verwaltung zurück.
- Die MTF-IT nimmt bezüglich der Landingpage Kontakt zum Kunden auf. Die Landingpage steht i.d.R. in einem Tag!
- Das Merchandising-Paket wird dem Supreme- bzw. Stützpunktpartner zugeschickt.

2. SAMSUNG Fachpartnerkonzept

Einteilung der Fachpartner in 3 Kategorien

SAMSUNG Marktpartner

- Kennt sich mit SAMSUNG aus, ist auf SAMSUNG geschult oder hat adäquate Erfahrung.
- Er bezieht die Ware BRUTTO abzüglich seiner Kondition ohne gesonderte Vereinbarung und ohne Nutzung von Bild- und Logorechten.
- Auf Wunsch wird der Marktpartner in die SAMSUNG Web-Fachpartnersuche aufgenommen.
- Vorteile/ Verpflichtungen ergeben sich aus der Neukundenanlage; keine schriftliche Vereinbarung nötig!

SAMSUNGSupremepartner

- Kennt sich sehr gut mit SAMSUNG aus, ist auf SAMSUNG geschult, unterhält einen Notdienst. Wickelt seine Klima- und/ oder Wärmepumpen-Geschäfte **unter anderem** mit SAMSUNG ab.
- Er bezieht die Ware BRUTTO abzüglich seiner Kondition und **1 % WKZ** mit Vereinbarung über Bild- und Logorechte und schnellerem Service.
- Er erhält eine Landingpage Klima/ WP und eine **gute Positionierung** in der SAMSUNG Web-Fachpartnersuche bei jährlicher Schulungsverpflichtung.
- Vorteile/ Verpflichtungen ergeben sich aus der Vereinbarung.

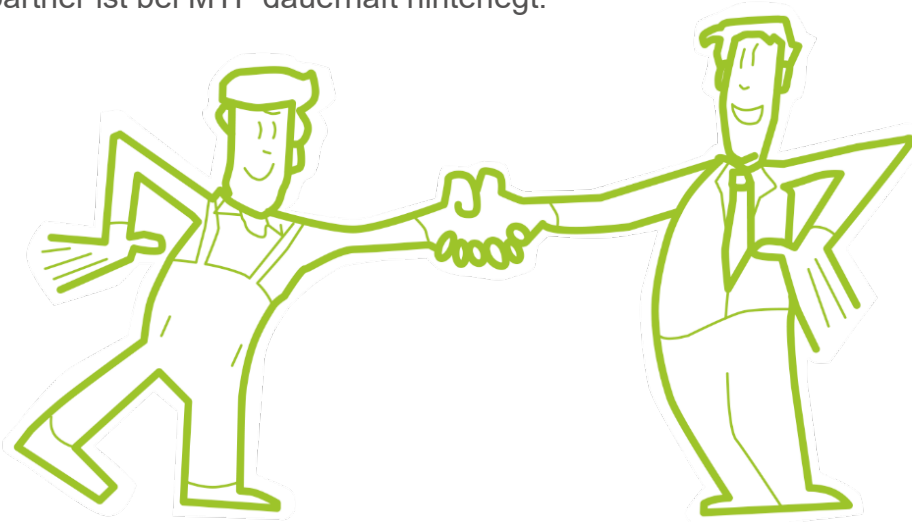
SAMSUNG Stützpunktpartner

- Kennt sich sehr gut mit SAMSUNG aus, ist auf SAMSUNG geschult, unterhält einen Notdienst. Wickelt seine Klima- und/ oder Wärmepumpen-Geschäfte **ausschließlich** mit SAMSUNG ab.
- Er bezieht die Ware BRUTTO abzüglich seiner Kondition und 1,5 % WKZ mit Vereinbarung über Bild- und Logorechte und schnellerem Service.
- Er erhält eine Landingpage Klima/ WP. Und eine **Top-Positionierung** in der SAMSUNG Web-Fachpartnersuche bei jährlicher Schulungsverpflichtung.
- Vorteile/ Verpflichtungen ergeben sich aus der Vereinbarung.

2. SAMSUNG Fachpartnerkonzept

Zuordnung der Fachpartner

- MTF- SAMSUNG nimmt eine Doppelfunktion als Servicepartner/Lieferant UND Marktbegleiter der GC- Gruppe ein – neben unseren bisherigen Wettbewerbern und Marktbegleitern.
- Beginnend mit dem Kundenanlageantrag wird der Fachpartner IHREM Haus zugeordnet. Ab da „gehört“ er Ihnen, Sie haben die Betreuungsverantwortung und die Preishoheit.
- Die Zugehörigkeit der Fachpartner ist bei MTF dauerhaft hinterlegt.



Gut zu wissen:

- Generell entscheidet der Kunde, wo er kauft!
- Er kann trotz Vereinbarung in einem anderen Haus bestellen. Es darf allerdings keine preislichen Gründe hierfür geben!
- Lassen Sie uns daher fair miteinander umgehen. Wir wollen uns nicht gegenseitig die Konditionen kannibalisieren.
- Dazu stehen wir untereinander in Kontakt.

3. SAMSUNG Schulungsräume

Bundesweites Netz an Warm- & Kalt-Schulungsräumen

- Für Mitarbeiter-, Inbetriebnahmen-, Supreme- und Stützpunktpartner-Zertifizierungsschulungen durch einen SAMSUNG-Referenten (siehe S. 5)
- Das Netz befindet sich im Aufbau
- Ziel: Schulungsräume sind in max. 100 km vom Kunden erreichbar
- Schulungsunterlagen werden zentral erstellt und im SharePoint zur Verfügung gestellt.
- Infos zu Ausstattung & Erstellung eines SAMSUNG-Schulungsraum siehe SharePoint
- Von der Heizungskommission festgelegte Standorte – siehe Karte



Gut zu wissen:

- Die „offiziellen“ SAMSUNG Schulungsräume zeigen nur SAMSUNG Produkte.
- Andere Schulungs- und Ausstellungsvarianten sind möglich, liegen jedoch in IHRER Eigenverantwortung.

➔ Liste der Schulungsräume

4. SAMSUNG Rabatte

Rabatte ja, aber keine Rabattschlacht!

Die Lüftungs - und die Heizungskommission haben Maximalrabatte für Wärmepumpen und Klimageräte festgelegt. Diese sind in der WW90 als Mindestpreise hinterlegt und dürfen nicht unterschritten werden.

Wärmepumpen

- Höchstabbatt für die EHS Wärmepumpen: **40 %**
(zzgl. Supreme- oder Stützpunktpartner WKZ lt. Vertrag)
- Bei Abschlüssen im Objektgeschäft ab ca. 10 Wärmepumpen: Zweitabbatt bis **5 %**
- Im Bauträgergeschäft: Marketingvergütung bis **3 %**

Klimageräte

- Höchstabbatt für Klimageräte (RAC/ BAC/ FJ M/ DVM, Chiller): **54 %**
(zzgl. Supreme- oder Stützpunktpartner WKZ lt. Vertrag)

Gut zu wissen:

- Die Regelungen sollen verhindern, dass eine interne Rabattschlacht um Kunden entfacht.
- SAMSUNG-Produkte dürfen in keinem Fall in Nachvergütungsmodellen honoriert werden (kein Bonus, keine Rabatt-Gutschriften).
- Ausnahme sind die vom GC-Haus zu leistenden WKZ laut Vertrag.



Selbstverständlich halten
die Sortimentsmanager das
Marktgesehen im Auge!

5. SAMSUNG Projektgeschäft

Grundsätzliche Regeln

- MTF erstellt ein Angebot an GC für GC-Kunden zu den vereinbarten Konditionen. Die Anfrage ist mit dem Deckblatt Begleitformular für LV (s. SharePoint) bei MTF anzufragen.
- Wenn ein MTF-Kunde ein Samsung LV/Projekt auch bei GC anfragt, wird mit einem vorab vereinbarten Rabattsatz angeboten. Maximalrabatte sind einzuhalten!
- Die Vereinbarung kommt über den GC-Haus VKL oder den SAMSUNG Pro mit MTF (JS) zustande.
- MTF-Kunden sind genauso zu behandeln wie GC-Kunden. Der Kunde entscheidet wo er kauft! Seine Entscheidung darf in keinem Fall preisliche Gründe haben.
- Künftige NFG bzw. durch ein GC-Haus akquirierte Projekte, ohne Unterstützung der MTF, sollen über die GC an GCKunden geliefert werden.

Fairness ist das oberste Gebot!

- Fair und zielführend ist es, dass möglichst DAS Haus das Projekt abwickelt, welches dafür die Vorarbeit geleistet hat.
- MTF ist ein GG Haus mit einer Sonderrolle.
- Deshalb brauchen wir eine offene Kommunikation bzgl. Projekten und kein gegenseitiges Unterbieten!



5. SAMSUNG Projektgeschäft

Ablauf Projekte, LV und Alternativangebote

- Grundsätzlich muss jedes Bauvorhaben (Projekt -, LV-Bearbeitung) mit den für MTF-SAMSUNG relevanten Produktgruppen angefragt werden.
- Hierfür ist zwingend das Begleitformular für Leistungsverzeichnis „ **Projekt-LV-Anfrage**“ zu nutzen. Ohne dieses Dokument ist eine Bearbeitung nicht möglich!
Ziel: Eine effektive Projektvorbereitung und -verfolgung
- Wer die Betreuung des TGA Planers bzw. Fachbetriebs übernimmt, entscheiden MTF, NFG und/ oder SAMSUNG Pro gemeinsam.
Ziel: Die Erfolgsquote erhöhen und letztlich den Auftrag generieren
- In der finalen Angebotserstellung erfolgt die Kalkulation zum vereinbarten Rabattsatz.
- Bei Großanlagen müssen für die Planung bestimmte Voraussetzungen geschaffen sein. Siehe „Leitfaden Projektgeschäft mit DVM -S Systemen“ auf dem SharePoint.

Gut zu wissen:

Für die Produktgruppen Klima bzw. Wärmepumpe ist die Anfrage an das jeweilige TEAMGC bei MTF zu senden.

Klima: teamgcklima@mtf-online.net

Wärmepumpe: teamgcwaermepumpe@mtf-online.net



6. Unterstützung durch MTF- SAMSUNG

Vertriebsunterstützung durch den MTF - Außendienst

Durch die klare Zuordnung der Fachpartner und Projekte zu einem GC - Haus ist es möglich, dass der MTF Außendienst Vertriebsaktivitäten der Häuser vor Ort unterstützt.

Aufgaben des MTF- SAMSUNG Außendienstes:

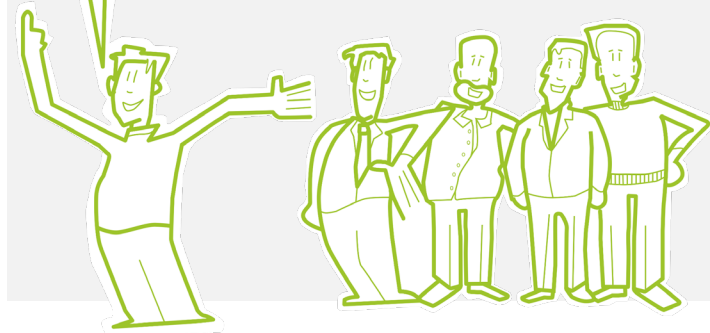
- Beratung und Unterstützung bei Großprojekten
- Unterstützung der Neuheitenschauen
- Präsentation bei großen Entscheidern, wie z.B. Wohnungsbaugesellschaften

MTF- Samsung hat je nach Aufgabengebiet (Beispiel Hotelprojekte) unterschiedliche Mitarbeiter im Außendienst. Anforderung bitte über den SAMSUNG Pro oder Experten mitteilen.

Gut zu wissen:

- Zusätzlich wird eine SAMSUNG Vertriebsmannschaft als Markenbotschafter aufgebaut – wir werden sukzessive über den Aufbau informieren!
- Bei Anfragen einfach direkt an MTF oder den SAMSUNG Pro wenden.

MARKENBOTSCHAFTER

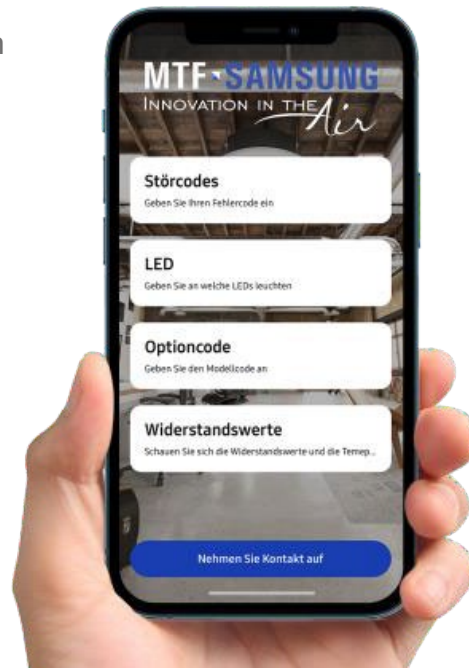


6. Unterstützung durch MTF - SAMSUNG

Service & Inbetriebnahme durch den MTF-Kundendienst

- Erster Ansprechpartner für Fragen der Fachpartner ist der jeweilige SAMSUNG Pro oder Experte im Haus.
- Zur Vermeidung von Standardfragen sollte jeder Fachpartner dazu angehalten werden, die MTF Service-App zu nutzen.
- Sollte eine Klärung auf diesen Wegen nicht möglich sein, wird der MTF-Kundendienst eingeschaltet. Ein direkter Kontakt zwischen Fachpartner und MTF ist möglich und sinnvoll.
- Eine entsprechende Service-ID muss eingestellt werden (siehe Workflow). Der Kunde kann online einen Serviceeinsatz bestellen (Zugriff auch durch Pro/ Experten).

- Der SAMSUNG Pro soll bitte den Einkauf und die Service-Abteilungen von diesem Vorgehen informieren.



Gut zu wissen:

- Der MTF-Kundendienst hat aktuell kein Kapazitätsproblem und wickelt Service und Inbetriebnahmen in umfangreichem Stil für die Häuser ab!
- Der Fachpartner darf sich jederzeit selbst an den MTF-Kundendienst wenden.



7. FAQ

Wie bucht man den SAMSUNG Truck

- Auf LISA gibt es einen Link zum Showtruck inklusive Kalender.

 [Link zum Showtruck](#)

Wie bucht man die Schulungsräume?

- Bitte beim hierfür verantwortlichen SAMSUNG Referenten nachfragen. Falls es noch keinen Referenten gibt, bei einem Schulungszentrum nach einem Referenten in Ihrer Region fragen.

 [Liste der Schulungsräume](#)

Wie lange dauert das „Vertriebshandbuch Meeting“?

- Rechnen Sie bitte mit 3 -4 Stunden.

Welche Aufgaben gilt es im ersten Schritt zu verteilen?

- Zuständigkeiten besetzen: Pro/Experten/Referenten
- Die Schulungen dieser Leute planen
- Fachpartner in Kategorien klassifizieren
- Kundenveranstaltungen planen (mit dem SAMSUNG- TRUCK)
- Schulungen der Fachpartner organisieren
- Am Anfang für Inbetriebnahmen den MTF -KUNDENDIENST buchen

Wo finde ich Infos zu Schulungen und Events?

 [MTF Infoveranstaltungen](#)