

Presseinformation

September 2016

Fachhandelspartnerschaft 2.0:

Das Philips Direkt Programm bietet Fachhändlern attraktive Vorteile für eine noch effizientere Zusammenarbeit

Hamburg – Persönliche Betreuung, Zugriff auf exklusive POS-Materialien, Informationen über aktuelle Kampagnen, Aktionen und Produkte – das sind nur einige der attraktiven Inhalte des erweiterten Direkt Programms von [Philips](#), welches Anfang Oktober unter www.philips.de/direkt allen deutschen Fachhändlern mit direkter Geschäftsbeziehung zu Philips zur Verfügung steht. Das Programm hat zum Ziel, alle Maßnahmen zu bündeln, um sie einheitlich und transparent an die Händler zu kommunizieren. Die Händler werden dabei auf Grundlage der vorliegenden Daten drei Philips Direkt Mitgliederstufen mit verschiedenen Vorteils-Paketen zugeordnet: *Aktiv*, *Plus* und *Premium*. Mit dem erweiterten Direkt Programm sollen so die Fachgeschäfte und die gemeinsamen langjährigen, erfolgreichen Partnerschaften gestärkt und die Händler optimal unterstützt werden. Ein Highlight für die Fachhändler der Stufe *Direkt Plus*: Auch sie kommen von nun an in den Genuss eines persönlichen Beraters – und das via Telefon (Telesales). Neben den bereits für alle Fachhändler zugänglichen Hotlines für Fragen zu Service und Aufträgen wird somit eine weitere, zusätzliche Betreuung geboten, die insbesondere bei der Beratung zu Produkten, Neuheiten, Kampagnen und Aktionen eine deutliche Zusatzunterstützung bietet. Besonders angenehm: Der zugeteilte Berater ist bei jedem Telefongespräch ein und derselbe.

„Wir haben sehr gute Erfahrungen mit dem bestehenden Philips Direkt Programm gemacht, das wir nun auf die nächste Stufe stellen. Wie auch bisher werden Fachhändler der Kategorie *Direkt Premium* durch unseren Außendienst persönlich besucht. Neu ist, dass ab Oktober auch Fachhändler der Kategorie *Direkt Plus* einen direkten persönlichen Ansprechpartner haben – sie können nun bequem via Telefon ihre Anliegen loswerden und bei individuellen Fragen eine schnelle Rückmeldung erhalten“, so Bernd Laudahn, Geschäftsführer Philips GmbH Market DACH. „Hier sehen wir eine große Chance, einen noch direkteren und persönlicheren Draht sowie noch mehr Transparenz zwischen Philips und insbesondere kleineren Fachhändlern zu schaffen“, so Laudahn weiter.

Drei Mitgliederstufen



Nach dem Aufbau des B2B-Webshops, der Einführung der Fachhandels-Service-Hotline sowie der Bereitstellung exklusiver Produkte wird es ab Oktober weitere Vorteile für Fachhändler geben. Sie werden dafür in die drei Programmstufen *Philips Direkt Aktiv*, *Philips Direkt Plus* und *Philips Direkt Premium* integriert. Diese unterscheiden sich im Umfang der jeweiligen Vorteile, Angebote und Unterstützungen, die den Fachhändlern geboten werden. Sie beziehen automatisch die ihrer Stufe entsprechenden Leistungen von Philips Direkt, eine Registrierung ist nicht notwendig. Die Einstufung wird halbjährlich auf Grundlage der vorliegenden Daten, wie zum Beispiel Jahresumsatz, Bestellfrequenz und App-Aktivität bei *Training24*, von Philips neu bewertet. Zusätzlich erhalten die Fachhändler eine Mitgliedskarte mit ihrem Mitgliedsstatus und den wichtigsten Kontaktdaten bei Philips. Der Leistungsumfang der Stufe *Philips Direkt Plus* wurde erweitert, um insbesondere kleinere Fachhändler auf einem direkten Kommunikationsweg zu unterstützen und sie persönlich durch das neue Telesales-Angebot zu betreuen. In der Stufe *Philips Direkt Premium*, die die meisten Vorteile bietet, steht den Fachhändlern der Philips Außendienst als Ansprech- und Verkaufspartner zur Verfügung.

Attraktive Vorteile

Neben den Kernvorteilen wie einer regelmäßigen und transparenten Kommunikation zu Produkten, Kampagnen und Aktionen, der Stärkung und Stabilisierung der Margen und der Verbesserung der Kundenbetreuung und Ausweitung der Dienstleistungen für den Fachhandel, bietet Philips Direkt zwei serviceorientierte Programme an: *Training24* und *Espresso ASP-Programm*. [Training24](#) ist die Informations- und Schulungsplattform von Philips für Handelspartner, welche durch die Training24-App (sowohl für iOS als auch für Android betriebene Endgeräte verfügbar) Fachhändlern rund um die Uhr verkaufsrelevante Informationen zu Philips Produkten aus dem Bereich Elektrokleingeräte zur Verfügung stellt. Im Zuge des Espresso ASP-Programms wird Fachhändlern die Möglichkeit gegeben, als „Autorisierter Service Partner“, kurz ASP, Reparaturaufträge für eigenverkaufte Geräte durchzuführen. Dadurch gibt Philips ambitionierten Fachhändlern die Chance, einen bestmöglichen Kundenservice vor Ort zu bieten und die lokalen Reparaturkapazitäten ideal zu nutzen. Natürlich besteht auch weiterhin die Möglichkeit, die Zentralwerkstatt von Philips für Reparaturaufträge zu nutzen.

Alle Informationen zu Philips Direkt, Kontaktadressen sowie aktuelle Kampagnen, Neuheiten-Newsletter, Flyervorlagen, Produktkataloge und vieles mehr sind ab dem 1. Oktober jederzeit abrufbar unter: www.philips.de/direkt

Alle Philips Highlights: www.philips.de/produktpresse
Ihr direkter Draht zu uns: service@philips.com

Weitere Informationen für Journalisten:

Philips GmbH Market DACH
Jeannine Kritsch
PR Manager Personal Health
Telefon: 0152 / 22 80 32 33

Konsumentenfragen:

Philips Kundenservice
Telefon: 040 / 80 80 10 980

E-Mail: jeannine.kritsch@philips.com

Über Royal Philips

Royal Philips (NYSE: PHG, AEX: PHIA) ist ein führender Anbieter im Bereich der Gesundheitstechnologie. Ziel des Unternehmens mit Hauptsitz in den Niederlanden ist es, die Gesundheit der Menschen zu verbessern und sie mit entsprechenden Produkten und Lösungen in allen Phasen des Gesundheitskontinuums zu begleiten: während des gesunden Lebens, aber auch in der Prävention, Diagnostik, Therapie sowie der häuslichen Pflege. Die Entwicklungsgrundlagen dieser integrierten Lösungen sind fortschrittliche Technologien sowie ein tiefgreifendes Verständnis für die Bedürfnisse von medizinischem Fachpersonal und Konsumenten. Das Unternehmen ist führend in diagnostischer Bildgebung, bildgestützter Therapie, Patientenmonitoring und Gesundheits-IT sowie bei Gesundheitsprodukten für Verbraucher und in der häuslichen Pflege. Philips beschäftigt etwa 69.000 Mitarbeiter in mehr als 100 Ländern und erzielte mit seinem Gesundheitstechnologie-Portfolio in 2015 einen Umsatz von 16,8 Milliarden Euro. Mehr über Philips im Internet: www.philips.de