

**Основные принципы
сотрудничества с дилерами**



Уважаемые дилеры!

Уже много лет компания STIHL* и дилеры успешно взаимодействуют друг с другом. Ведь успех STIHL в равной степени зависит как от качественной и высокотехнологичной продукции, так и от услуг квалифицированных дилеров.

Эти услуги заключаются, прежде всего, в консультировании, инструктаже и обслуживании пользователей.

STIHL, как производитель, не оказывает эти услуги. Поэтому мы уже давно в своей работе опираемся на помощь квалифицированных дилеров, так как только они по нашему мнению в состоянии предложить конечному потребителю комплексные решения помимо качественного продукта.

Учитывая разнообразные изменения в сфере торговли, мы обобщили основные аспекты и составляющие успешного сотрудничества и изложили их в «Основные принципы сотрудничества».

Для себя мы принимаем эти принципы как обязательные. Они представляют основу наших совместных действий и для нас очень важно продолжать и развивать это сотрудничество с вами, чтобы и в будущем занимать успешные позиции на рынке.

Благодарим вас за взятые на себя партнерские обязательства и за оказанное нам доверие.

С уважением,



Ханс Петер Штиль,
председатель Консультативного
и Наблюдательного советов




Юрген Штайнхаузер
Член правления по вопросам
маркетинга и реализации продукции

*Совместное сотрудничество STIHL и импортеров с дилерами

«Качество любой бензопилы напрямую зависит от качества её обслуживания».*

* Основатель компании Андреас Штиль, 1952



Важнейшей составной частью философии компании STIHL по сбыту продукции издавна является реализация высококачественных и сложных изделий марок STIHL и VIKING через специализированную дилерскую сеть.

Дилер с его профессиональными знаниями и компания STIHL образуют идеальное партнёрство, которое в решающей степени обеспечивает успех изделий STIHL и VIKING. Чтобы гарантировать успешное сотрудничество и в будущем, мы составили данные Принципы, определяющие участие обеих сторон.



1. Участие STIHL

Для партнёров по сбыту компания STIHL оказывает самые разнообразные услуги:

1.1 _____
Более 7000 сотрудников STIHL по всему миру работают над тем, чтобы предложить дилерам **обширный ассортимент первоклассных, оптимально дополняющих друг друга изделий** и обеспечить требуемое сервисное обслуживание.

1.2 _____
Одним из наших принципов является реализация продукции через **авторизованных дилеров, предоставляющих сервисное обслуживание.**

1.3 _____
Мы категорически неприемлем **сбыт** наших изделий конечному потребителю без необходимого консультирования и инструктажа через интернет или по почте. STIHL сознательно **отказывается** от этих форм сбыта и передает дилерам, как компетентным партнерам по сбыту, исключительное право на реализацию своих изделий.

1.4 _____
Для того чтобы дилеры могли своевременно и в соответствии с пожеланиями покупателей предоставлять продукцию, STIHL предлагает **квалифицированную систему снабжения**, которая обеспечивает высокую доступность и кратчайшие сроки поставки товара.

1.5 _____
Так как партнерство должно быть взаимовыгодным, STIHL предлагает **условия, соответствующие требованиям рынка.** С другой стороны, дилер как участник взаимовыгодного сотрудничества, должен быть достаточно подготовлен к требованиям рынка.

1.6 _____
Осознавая высокое качество своих изделий, STIHL наряду с установленными законом гарантийными обязательствами предлагает дополнительную **гарантию производителя.** Для этого STIHL имеет специальную **систему гарантийного обслуживания**, которая позволяет незамедлительно обрабатывать гарантийные случаи. Это дополнительный аргумент для дилера, который он может использовать для привлечения клиентов.

1.7 _____
При **рекламациях на качество изделий**, предъявляемых дилеру, которые могут возникать, например, при неумелом обращении, STIHL не оставляет своих партнеров в беде, а несёт ответственность как производитель.

1.8 _____
Продукция STIHL является высококачественной и имеет соответственно долгий срок службы. Поэтому для ремонта старых инструментов мы поставляем **подходящие запасные части** ещё долгие годы после прекращения выпуска отдельных моделей.

1.9 _____
Для проведения рекламных компаний STIHL предоставляет дилерам право на **использование в коммерческих целях известного во всем мире и лидирующего на рынке бренда STIHL®**, а также **известного бренда VIKING®.** Таким образом дилеры могут подчеркнуть, что они являются надёжными партнерами в системе сбыта продукции STIHL.

1.10 _____
STIHL повышает **степень известности бренда STIHL®** применяя различные средства коммуникации, например каталоги, федеральную рекламу в журналах, федеральную рекламу на ТВ, акции, интернет.

1.11 _____
 STIHL всячески **поддерживает** своих дилеров при **проведении рекламных кампаний и стимулировании продаж** (например, предоставляя графические и текстовые материалы), при проведении выставок, «дней открытых дверей» и обустройстве торговых помещений. Мы заинтересованы в привлекательном представлении нашей высококачественной продукции.

1.12 _____
Интернет-сайт STIHL чрезвычайно эффективно помогает работе дилера. Здесь особенно можно отметить программу поиска дилеров (Где купить?), а также интерактивный консультант по продукции.

1.13 _____
 Для поддержки дилерской сети STIHL содержит штат компетентных **сотрудников внешней службы / консультантов по проблемам сбыта**. Они оказывают консультационные услуги по вопросам ассортимента, оснащения торговых помещений, рекламе и стимулировании продаж, а также по презентации товаров.

1.14 _____
 Для проведения сервисного обслуживания STIHL предлагает дилерам **специальные инструменты, подробную техническую документацию, а также консультирование по техническим вопросам по телефону**. Все это делается для того, чтобы дилер мог обеспечить требуемое высокое качество обслуживания клиентов.

1.15 _____
 С обширным **ассортиментом программ обучения** STIHL предлагает своим дилерам наилучшие условия для овладения техническими и экономическими аспектами знаний, необходимых для успешного проведения продаж и сервисного обслуживания.

1.16 _____
 STIHL первым из производителей бензоинструмента начал использование **систем электронной обработки данных** для работы с дилерами. Использование современных средств связи обеспечивает бесперебойное и эффективное сотрудничество. У нас для сотрудничества с дилерами создан сайт поддержки дилеров (B2B).



2. Участие дилеров

Действия дилеров, выполняемые в рамках сотрудничества:

2.1 _____
При представлении клиенту изделий STIHL и VIKING дилер оказывает **квалифицированные консультационные услуги**. Консультирование должно проводиться с учётом потребностей и осведомлённости клиента, а также с указанием возможностей, которыми обладают многочисленные линейки инструментов STIHL и VIKING.

2.2 _____
Дилер **информирует** конечного потребителя о назначении инструмента, правильном и безопасном обращении, а также о требуемом уходе за инструментом. Он передаёт клиенту готовый к эксплуатации инструмент и при жалении клиента также демонстрирует его использование на практике.

2.3 _____
Дилер должен иметь полностью оснащённую мастерскую с набором необходимых специальных приспособлений и быть в состоянии квалифицированно выполнять работы по **ремонту, техническому и гарантийному обслуживанию**. В исключительных случаях между STIHL и дилером может существовать договорённость о привлечении для

сервисного обслуживания третьей стороны. В этом случае дилер обязан указать на этот факт клиенту.

2.4 _____
Для общения с клиентами дилер оформляет надлежащим образом **помещения**, в которых он осуществляет свою коммерческую деятельность.

2.5 _____
Консультирование, инструктаж и сервисное обслуживание (в том числе и из соображений безопасности) являются неотъемлемыми этапами реализации высококачественных и сложных изделий STIHL и VIKING. Поэтому при продажах требуется прямой и личный контакт с клиентом. Неограниченный сбыт изделий STIHL и VIKING через **почтовые отправления** – независимо от формы (каталог, интернет-магазин, онлайн-аукционы) – принципиально несовместим с вышеупомянутыми требованиями. Поэтому STIHL не приемлет таких форм сбыта. Передавая исключительное право на реализацию своих изделий дилерам, в ответ мы ожидаем от них исполнения обязательств относительно требуемого консультирования и инструктажа клиентов.

2.6 _____
Использование изделий STIHL и VIKING требует соответствующего обучения. Поэтому необходимо удостовериться, что **дилер** соответствует всем вышеуказанным критериям авторизованной торговли по отношению ко всем конечным потребителям.

2.7 _____
Для оптимизации коммерческого успеха дилер и STIHL ежегодно **составляют совместный план действий**.

2.8 _____
Для облегчения контакта дилеров со STIHL последний предоставляет современную электронную систему связи. Для эффективного взаимодействия со STIHL дилер по возможности должен оснастить свое предприятие **подключением к системе электронной обработки данных**.

2.9 _____
Бренды STIHL® и VIKING® являются ценным товаром, требующим соответствующего отношения. Поэтому STIHL разработал **руководство по обращению с брендами**, положения которого должны неукоснительно соблюдаться дилерами (см. с. 10). Только при надлежащем использовании обеспечивается сила и постоянство брендов STIHL® и VIKING®. Поэтому упоминание брендов STIHL® и VIKING® в **названиях фирм-дилеров и интернет-адресах** (доменах) является недопустимым.

2.10 _____
Для успешного воздействия на рынок дилер должен иметь доступ к предлагаемому STIHL рекламным материалам и может дополнять их собственными **рекламными мероприятиями**. Визуально эффективная наружная реклама должна использоваться для привлечения клиентов туда, где их ожидает привлекательная презентация изделий.

2.11 _____
STIHL регулярно проводит специальные акции по стимулированию сбыта. **Участие в этих акциях** обеспечивает дилеру дополнительные преимущества.

2.12 _____

Чтобы предложить клиенту инструменты, отвечающие его потребностям, дилер должен иметь наготове **широкий ассортимент** изделий STIHL и VIKING, согласованный со STIHL. Дилер должен иметь соразмерный запас готовых изделий, оснастки и запчастей STIHL и VIKING.

2.13 _____

При поступлении на ремонт в течение гарантийного срока изделий STIHL или VIKING дилер должен использовать для ремонта **только оригинальные запчасти**. Это требуется для того, чтобы изделия STIHL и VIKING в течение всего срока службы обладали тем высоким уровнем качества, с которым они выпускаются с завода, и для сохранения гарантийных требований в течение всего срока гарантии.

2.14 _____

STIHL предоставляет своим клиентам гарантию производителя на 1 год. Важнейшим партнером для **исполнения этих гарантийных обязательств** является дилер. Дилер должен принимать любые изделия STIHL и VIKING, отвечающие требованиям гарантийного ремонта, независимо от того, где изделия STIHL или VIKING были приобретены.

2.15 _____

Для надлежащего выполнения гарантийных обязательств дилер при продаже обязан вместе с конечным потребителем оформить **гарантийный талон** и переслать его в компанию STIHL.

2.16 _____

Несмотря на все усилия, затрачиваемые STIHL на обеспечение безупречного качества и надёжного функционирования своих изделий, в редких случаях могут проводиться **акции по отзыву изделий** STIHL и VIKING. В этих случаях дилер законодательно обязан оказывать содействие STIHL. Он должен связаться с клиентами, приобретавшими соответствующие изделия, и проинформировать их об отзыве. Для этих целей дилеру необходимо вести адресную базу клиентов. Кроме того, дилеру законодательно предписывается незамедлительно сообщать на STIHL о любых замеченных на рынке дефектах, отражающихся на безопасности изделий.

2.17 _____

Для обеспечения высочайшего уровня удовлетворенности клиента и соответствия высокому качеству изделий STIHL и VIKING при выполнении ремонта и оказании других услуг, сотрудники дилерских предприятий должны регулярно принимать участие в предлагаемых STIHL программах **обучения** и повышения квалификации.

Успешное сотрудничество с дилерскими предприятиями позволило STIHL занять лидирующие позиции на рынке высококачественных бензоинструментов. Благодаря совместным мероприятиям мы значительно оторвались от всех конкурентов, в особенности от тех, кто реализует свои изделия через сторонние неспециализированные формы сбыта.

Положения о допустимом использовании брендов группы компаний STIHL

► Обозначения STIHL и VIKING являются охраняемыми товарными знаками группы компаний STIHL и поэтому всегда должны сопровождаться

пометкой о регистрации – ®. Группа компаний STIHL имеет еще и другие зарегистрированные

товарные знаки и другие обозначения, используемые в качестве торговых знаков (см. <http://www.stihl.de>).

► Логотип бренда «STIHL» должен использоваться в неизменяемом виде, а именно по следующему образцу.

The logo consists of the word "STIHL" in a bold, italicized, sans-serif font, followed by a registered trademark symbol (®).

То же самое относится к логотипу бренда VIKING.

The logo features a stylized Viking helmet icon above the word "VIKING" in a bold, sans-serif font, followed by a registered trademark symbol (®).

► Оформленные компанией STIHL логотипы брендов «STIHL» и «VIKING» всегда необходимо использовать так, чтобы они выделялись на фоне окружающего текста. Более подробные правила приводятся в директивах по оформлению STIHL.

► Бренд всегда должен быть названием изделия и ни в коем случае не должен заменять собой описательное (общее) наименование изделия (например, бензопилы). То есть, бренды «STIHL», «VIKING» или другие бренды группы компаний STIHL не должны использоваться в качестве существительных в единственном или

множественном числе или склоняться (например, «Купил себе не Штиля, а бензопилу STIHL»).

► Бренд должен использоваться для того, чтобы отличать собственные изделия от продукции других фирм. Товарные знаки STIHL и VIKING имеют высокую, мировую степень известности и гарантируют покупателю высокое качество и надёжность изделия. Бренды играют большую роль в коммерческой деятельности. Поэтому бренды STIHL и

VIKING охраняются группой компаний STIHL и, при необходимости, будут защищены от любых посягательств.

► Использование третьими лицами допускается только с разрешения группы компаний STIHL. Пожалуйста, сообщайте нам незамедлительно о любых известных вам случаях неправомерного использования наших брендов или подражаниях, способных вызвать смешение. Мы примем соответствующие меры.

► Использование брендов «STIHL», «VIKING» или других брендов группы компаний

STIHL в названиях фирм или интернет-адресах запрещается даже для наших дилеров. Это может нанести вред бренду, и мы препятствуем этому всеми доступными средствами.

► Пожалуйста, соблюдайте эти положения при использовании брендов группы компаний STIHL в каталогах, рекламных материалах, объявлениях и на любых других носителях, используемых для продвижения изделий STIHL и VIKING.

