

Miele werkt met 'elitekorps'

01-11-2018 15:42



Miele heeft een groep van zo'n vijftig zelfstandig ondernemers uitgenodigd om premium partner te worden. Zij zijn gezamenlijk goed voor zo'n negentig winkels en krijgen een 'veel meer geïntegreerde retailpropositie' van de witgoedfabrikant voorgeschoteld. Dat vertellen managing director Stefan Verhoeven en director consumer services Manon Dohmen aan [RetailTrends](#).

Het nieuwe, premium partnerprogramma is gericht op de local hero's. Dat zijn volgens Verhoeven partijen die in de regio een belangrijke rol spelen, gewaardeerd worden door consumenten en autonoom – soms ook door overnames – groeien. "Wij proberen met name succesvol te zijn met die partijen die op termijn ook succesvol zullen blijven", verwoordt hij.

De elektronicabranche is de afgelopen tien jaar naar schatting vijfhonderd winkeldeuren kwijtgeraakt. "Dat is eerder een onderschatting dan een overschatting", denkt Verhoeven. Nog altijd is hij bezorgd over de verdien capaciteit van een aantal van de overgebleven negenhonderd vakhandels. "Het sluiten van deuren en verder concentreren van het retaillandschap zal nog wel even doorgaan."

Door de groei van het online kanaal, is de ondersteuning van de vakhandel vanuit de verkooporganisatie al verkleind. "Het dwingt ons om onze samenwerking te concentreren op de bovenkant van ons selectieve distributiepartnerlandschap", aldus de topman.

Waar het merk in het verleden meer vanuit verkoop, marketing en service apart opereerde, komen die drie disciplines in het nieuwe partnerprogramma samen. Premium partners krijgen volgens Dohmen toegang tot het allerbeste wat Miele in huis heeft. “Dan gaat het bijvoorbeeld om alle middelen die onze eigen mensen hebben om kwalitatief hoogstaande reparaties uit te voeren of om goed advies te geven aan de consument.”

Miele zegde ruim twee jaar geleden nog het contract met z’n dertig procent van de verkooppunten op. De nieuwe propositie is een verrijking van het arsenaal aan partnerprogramma’s en de ondersteuning van de retail, stelt Verhoeven. “Voor sommige retailers was het een teleurstelling dat ze geen onderdeel zijn van elitekorps, maar we nemen hen niets af.”

Lees op [RetailTrends](#) meer over het hoe en waarom van het premium partnerprogramma van Miele.