

## Стратегия долговременного успеха





## Новый уровень качества, сервиса и ассортимента

Во всех странах мира покупатели ожидают от компании Kärcher единых высоких стандартов качества, надежности и сервиса. На удовлетворение этих требований и направлена концепция Керхер Центров, представляющих бренд Kärcher во всем многообразии сфер нашей деятельности и выпускаемой продукции. Каждый клиент может найти в таком Центре широчайший ассортимент изделий превосходного качества, получить квалифицированные консультации и воспользоваться профессиональным сервисом. А это – залог удовлетворенности покупателей и нашего лидерства на рынке.



#### Преимущества

Имидж Kärcher – залог успеха.

Стр. 4

#### Планирование

От идеи до торжественного открытия.

Стр. 6

#### Оформление

От логотипа до системы представления ассортимента.

Стр. 8

#### Эмоции

Эмоциональный отклик на презентацию.

Стр. 14

#### Восприятие

Лучшие впечатления о фирменных продукциях и сервисе.

Стр. 16

#### Вдохновение. Инновации. Успех

От семейного предприятия до мирового лидера.

Стр. 18

## Преимущества

Если на вывеске написано «Kärcher», значит, и внутри все должно соответствовать репутации бренда. Специальная система аудита гарантирует соблюдение единых стандартов качества Kärcher по всему миру. Торговые партнеры, попадающие в избранный круг компаний, получающих право открывать Керхер Центры, пользуются неограниченным доверием потребителей и другими преимуществами мирового бренда. Kärcher поддерживает своих эксклюзивных партнеров на всех этапах – от планирования и выбора места до реализации проекта и открытия Керхер Центра, от содействия при создании собственного сайта до разработки комплексной рекламной концепции.





**Убедительные преимущества для Керхер Центров:**

- Привилегированные условия сотрудничества
- Высший рейтинг в списке партнеров на сайте Kärcher
- Компетентная маркетинговая поддержка
- Участие в масштабных рекламных акциях Kärcher
- Использование бренда Kärcher в рекламных целях
- Содействие при создании собственного сайта Керхер Центра
- Регулярные тренинги для торгового и сервисного персонала
- Превосходные перспективы бизнеса благодаря всемирной известности бренда Kärcher

# Планирование

Тщательное планирование – основа долговременного успеха. Поэтому Kärcher придает большое значение основательной подготовке к открытию каждого нового Керхер Центра. Для получения такого статуса торговый партнер должен удовлетворять ряду требований. Определяющими факторами для принятия решения являются, в частности, место нахождения Керхер Центра, предлагаемый ассортимент продукции, размеры торговых площадей и сервисных мастерских, а также квалификация сотрудников.



## 1 Требования

Керхер Центры должны удовлетворять ряду критериев, относящихся к месту расположения, ассортименту товаров и услуг, корпоративному имиджу и т. д.

## 2 Календарный план проекта

Открытие Керхер Центра осуществляется в соответствии с подробным планом, срок реализации которого не превышает 90 дней.

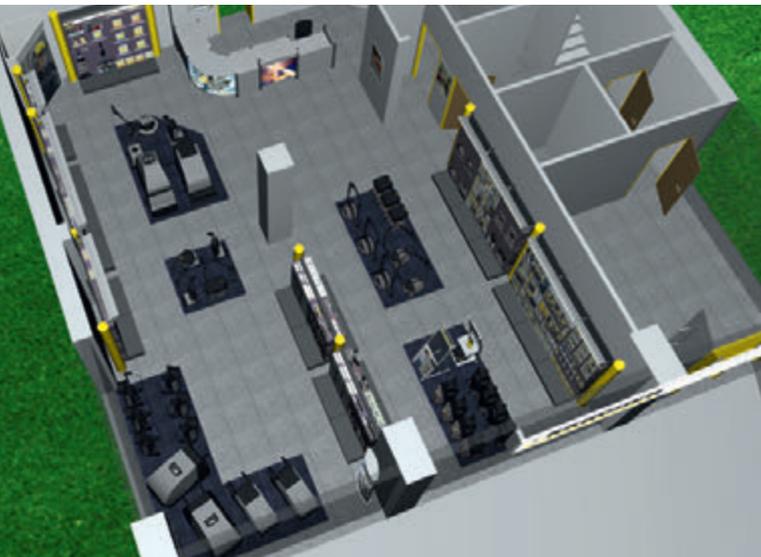
## 3 Планирование

Планирование нового Керхер Центра включает распределение торговых, сервисных и складских площадей, выбор стеллажных конструкций и элементов оформления.

## 4 Бизнес-план

Для оценки рентабельности потенциального Керхер Центра местная дочерняя компания может составить бизнес-план.





#### 5 Принятие решения

После успешной презентации концепции с представлением всех необходимых данных дочерняя компания выдает разрешение на открытие Керхер Центра.

#### 6 Подготовка

На этом этапе осуществляется обучение персонала, заказываются офисная техника, программное обеспечение, оборудование для торговых помещений и мастерской.

#### 7 Реализация

Оборудование Керхер Центра (сборка стеллажей, оформление помещений и т. д.) осуществляется всегда при поддержке компетентного отдела головной немецкой компании.

#### 8 Открытие

После полного оснащения нового Керхер Центра происходит его торжественное открытие.

Календарный план



# Наружное оформление

Где бы ни находился Керхер Центр – в Европе, Азии, Австралии, Южной Африке, Северной или Южной Америке, единые требования к его фасаду призваны придать посетителю уверенность в том, что здесь ему гарантированы безопасность, надежность, высочайшее качество и первоклассный сервис – то есть все то, с чем уже более 75 лет ассоциируется бренд Kärcher.



## Наружная территория

### Логотип

Всемирно признанный символ высокого качества: выразительный логотип Kärcher представляет собой сочетание оригинального знака, надписи «Kärcher» и желтой полосы.

### Вывеска Керхер Центра

Лаконичная вывеска с четкой надписью «Керхер Центр» бросается в глаза с большого расстояния.

### Автостоянка

Достаточные размеры парковочной площадки позволяют подъехать ко входу и удобно загрузить покупку в автомобиль.



## Дистанционное восприятие

### 1 Пилоны

Пилоны могут оформляться как горизонтальными, так и вертикальными надписями. Для лучшей читаемости рекомендуется горизонтальное расположение.

### 2 Флаги

Заметные издалека флаги позволяют клиентам найти кратчайший путь к Керхер Центру.

### 3 Здание

Для наружной отделки здания используются белый, серый или серебристый цвета. Отказ от желтых элементов оформления обеспечивает выделение логотипа Kärcher на фоне здания.

# Внутреннее оформление

Интерьер Керхер Центра также должен удовлетворять определенным унифицированным требованиям. Например, напольные покрытия в сервисной зоне должны быть антистатическими, нескользкими, устойчивыми к маслам и механическим нагрузкам. В качестве указателей следует, в зависимости от условий освещенности, использовать монтируемые на стеллажах подсвечиваемые таблички или металлические рамки. Оформление витрин должно обеспечивать хороший обзор предлагаемой продукции. Если это позволяет планировка помещения, кассовую стойку следует располагать в центре, на достаточном удалении от входной двери.



## Интерьер

### Стеллажная система

Стандартные стеллажи (2400 × 1000 мм) серого цвета со световыми указателями обеспечивают наглядное, структурированное размещение товаров в торговом зале.

### Внешний вид

Клиенты, обращающиеся в Керхер Центр по сервисным вопросам, также должны ощущать атмосферу гостеприимства и профессионализма.

### Система информирования и ориентирования покупателей

Оптимальная система информирования позволяет легко сориентироваться в обширном ассортименте продукции Kärcher. Экраны в верхней части стеллажей и потолочные подвески указывают путь к интересующим покупателя изделия.



## Торговый зал

### 1 2 Демонстрация продукции

Керхер Центр – идеальное место для проведения демонстраций, позволяющих потенциальным покупателям лично убедиться во впечатляющих достоинствах продукции Kärcher.

## Сервисная зона

### 3 Компетентность

Сотрудники Керхер Центра прекрасно разбираются в продукции Kärcher и способны профессионально решать любые возникающие проблемы.

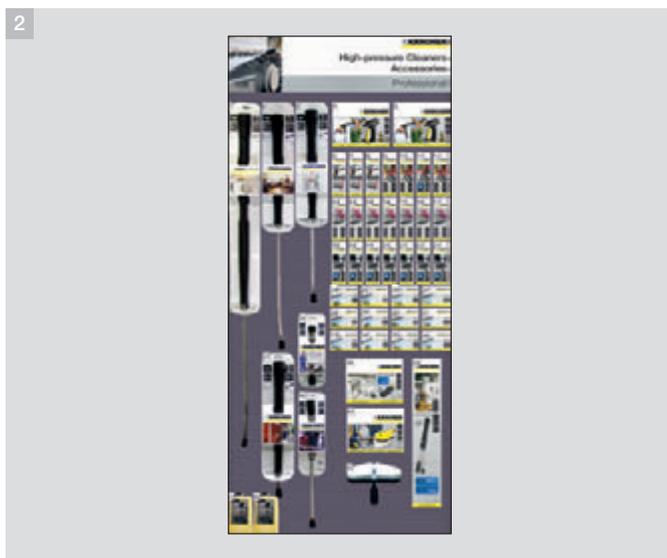
### 4 Близость к клиенту

Оснащение Керхер Центра превосходно оборудованными автомобилями позволяет оперативно и квалифицированно решать большинство проблем непосредственно на месте эксплуатации техники.

## Стеллажные модули

Каждый посетитель Керхер Центра может быстро сориентироваться в представленном ассортименте товаров, что обеспечивается не только подробными консультациями, но и способом презентации продукции. Четко структурированные стеллажные модули отражают все разнообразие ассортимента Kärcher, представляя отдельные продукты каждой товарной группы. Тем самым облегчается выбор и стимулируется рост оборота.





### 1 Стеллажи

Красивые стеллажи Kärcher привлекают внимание покупателей и оказывают синергетическое действие, стимулирующее приобретение смежных товаров.

### 2 Информационные панели

Графическая информационная панель обеспечивает наглядный обзор всех представленных на стеллаже продуктов, позволяя покупателям быстро сориентироваться в цветовых признаках и размерах упаковок.

### 3 Стеллаж защитной экипировки

Стеллаж, представляющий посетителям новую коллекцию защитной экипировки Kärcher, заостряет их внимание на теме безопасности труда.

### 4 Центральные стенды

Устанавливаемые в центре экспозиции стенды обеспечивают наглядное разделение помещения на зоны профессиональной техники и техники для дома и сада и одновременно предоставляют дополнительное место для демонстрации товаров.

## Эмоции

Уютная атмосфера, инновационные продукты, приветливый персонал – посещение Керхер Центра всегда вызывает приятные эмоции. Для обстоятельного информирования покупателей об особенностях и преимуществах своей продукции Kärcher использует различные возможности современных средств коммуникации – например, интерактивные мультимедиа-стойки.





### 1 Мультимедиа-стойки

Инновационное интерактивное решение: информационные технологии обеспечивают современную презентацию товаров и эффективный диалог с покупателями. Обладающие широчайшими возможностями мультимедиа-стойки привлекают внимание, предоставляют большой объем информации и стимулируют приобретение товаров.

### 2 Барная стойка

Глоток свежести: барная стойка приглашает посетителей и персонал Керхер Центра насладиться вкусом чистой воды. Она оснащена высокопроизводительным проточным диспенсером Kärcher WPD, вырабатывающим безупречную в гигиеническом отношении питьевую воду.

### 3 Переговорная зона

Удобные столик и стулья прекрасно вписываются в интерьер торгового зала.

### 4 Примерочная

В примерочной покупатели могут лично удостовериться в превосходном качестве защитной спецодежды Kärcher и ее удобстве в носке.

## Восприятие

Каждый Керхер Центр призван не только представлять посетителям обширную программу изделий Kärcher, но и демонстрировать во всех проявлениях ведущие принципы нашей компании – инновационную направленность, ориентацию на запросы потребителей, стремление к максимальной производительности и высочайшему качеству продукции и сервиса.





## Демонстрационный зал

### 1 Цветовое решение

При выборе напольных покрытий доминируют сдержанные тона (цвета 7035, 7040 или 7042 из палитры RAL), крапчатая и мраморная текстуры. Стены, потолки и конструктивные элементы окрашиваются белым цветом (RAL 9010).

### 2 Обучение персонала

В Kärcher Центре работают, как минимум, три сотрудника, обязательное участие которых в регулярных учебных мероприятиях гарантирует высокий уровень обслуживания покупателей и клиентов сервисной службы.

### 3 Образцы оформления

Четко определенные принципы корпоративного имиджа и дизайна облегчают ориентацию, усиливают доверие к марке Kärcher и гарантируют единый стиль оформления Керхер Центров.

## Сервис

### 4 Качественный сервис

Комплексный сервис из одних рук: превосходная техника и ее качественное обслуживание укрепляют имидж Kärcher – компании, способной эффективно решать любые задачи чистки и уборки.

### 5 Оценка качества сервиса

Анализ качества обслуживания дает информацию о степени удовлетворенности покупателей и является важным инструментом комплексной системы обеспечения качества.

### 6 Сервисные автомобили

Автомобили с крупными надписями на бортах выполняют рекламную миссию, подчеркивая, сколь большое значение придает Kärcher быстрому и квалифицированному ремонту вышедшей из строя техники. Оснащение Керхер Центра сервисными автомобилями позволяет оперативно реагировать на заявки владельцев нашего оборудования.

# Вдохновение. Инновации. Успех

За более чем 75 лет своего существования семейное предприятие Kärcher превратилось во всемирно известную компанию, опирающуюся на три важных принципа: максимальную производительность, инновации и высокое качество. Наш бренд пользуется заслуженным уважением: компания Kärcher отождествляется с ведущим производителем и оферентом профессиональных систем чистки, с высокой надежностью и эффективностью продукции, а также со значительным вкладом в дело охраны окружающей среды, спонсированием культурных и спортивных мероприятий.



## 1 Очистка башни «Спейс нидл» – самого высокого строения в Сиэтле

При помощи аппаратов высокого давления команда специалистов Kärcher очистила сооружение высотой 184 м. Работы длились 8 недель и выполнялись только по ночам.

## 2 Косметические процедуры для американских президентов

Национальный мемориал предстал в новом блеске: в 2005 г. компания Kärcher очистила скульптуры президентов, высеченные на горе Рашмор.

## 3 Инновационный подход

История нашей компании началась с новаторских идей Альфреда Керхера, который еще в 1950 г. разработал первый в Европе аппарат высокого давления с подогревом воды.

## 4 Чистота окружающего мира

Мы уделяем большое внимание охране окружающей среды, постоянно создавая новые изделия и технологии, а также инвестируя средства в оборудование заводов.

## 5 Собственные исследования и разработки

Мы создаем высокоэффективные системы, включающие уборочную технику Kärcher и оптимально сочетающиеся с ней принадлежности и средства для чистки и ухода.

## 6 Интернациональный бизнес

Мы работаем для своих клиентов по всему миру.

## 7 Спонсирование спортивных состязаний

Мы – за высшие достижения в спорте: уже многие годы Kärcher поддерживает футбольные соревнования, проводимые как в Германии, так и на международном уровне.

# Сбытовые дочерние компании

Головной офис концерна  
Head Office

Alfred Kärcher GmbH & Co. KG  
Alfred-Kärcher-Str. 28-40  
71364 Winnenden/Deutschland  
Тел. +49 7195-14-0  
Факс +49 7195-14-2212  
www.kaercher.com

## Европа Europe

**Германия** Germany  
Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH  
71364 Winnenden  
Тел. +49-7195-903-0  
Факс +49-7195-903-2805

**Австрия** Austria  
Alfred Kärcher Ges.m.b.H.  
1220 Wien  
Тел. +43-1-25060-0  
Факс +43-1-25060-5330

**Беларусь** Belarus  
ЮОО Kärcher  
220113, Минск  
Тел. +375 (17) 269 31 61  
Факс +375 (17) 269 31 61

**Бельгия** Belgium  
Kärcher N.V.  
2320 Hoogstraten  
Тел. +32-3-3400-711  
Факс +32-3-3146-443

**Великобритания** Great Britain  
Kärcher (U.K.) Ltd  
Banbury Oxon OX16 1TB  
Тел. +44-1295-752-100  
Факс +44-1295-752-103

**Венгрия** Hungary  
Kärcher Hungaria KFT  
2051 Biatorbagy  
Тел. +36-23-530-64-0  
Факс +36-23-530-341

**Греция** Greece  
Kärcher Cleaning Systems  
Commercial S.A.  
13671 Acharnes  
Тел. +30-210-2316-153  
Факс +30-210-2316-110

**Дания** Denmark  
Kärcher A/S  
2610 Rodovre  
Тел. +45-70 20 66 67  
Факс +45-70 22 11 04

**Ирландия** Ireland  
Kärcher Ltd  
Dublin 12  
Тел. +353-1-409 7777  
Факс +353-1-409 7775

**Испания** Spain  
Kärcher, S.A.  
08403 Granollers (Barcelona)  
Тел. +34-90-217 0068  
Факс +34-93-846 5505

**Италия** Italy  
Kärcher S.p.A.  
20017 RHO (Milano)  
Тел. +39-02-93970-311  
Факс +39-02-93970-310

**Казахстан** Kazakhstan  
ТОО Kärcher  
050050 Almaty  
Тел. +7-727-382 79 86  
Факс +7-727-382 79 86

**Латвия** Latvija  
„Kärcher“ SIA  
Rīga, LV-1046  
Тел. +371 67 80 87 07  
Факс +371 67 80 87 06

**Литва** Lithuania  
UAB „Kärcher“  
06313 Vilnius  
Тел. +370-52 03 16 80  
Факс +370-52 03 16 91

**Молдова** Moldavia  
I.M. Kärcher S.R.L.  
2068 Chisinau  
Тел. +373 22 806-300  
Факс +373 22 806-301

**Нидерланды** Netherlands  
Kärcher B.V.  
с/о Kärcher N.V.  
2320 Hoogstraten, Belgium  
Тел. +31-900-33 666 33  
Факс +31-900-33 555 33

**Норвегия** Norway  
Kärcher AS  
0976 Oslo  
Тел. +47-24-1777-00  
Факс +47-24-1777-01

**Польша** Poland  
Kärcher Sp. z o.o.  
31-346 Kraków  
Тел. +48-12-6397-222  
Факс +48-12-6397-111

**Россия** Russia  
Kärcher Ltd.  
141407, Khimki,  
Moscow Region  
Тел. +7 495 662 1919  
Факс +7 495 662 1920

**Румыния** Romania  
Kärcher România S.R.L.  
013606 Bucuresti 1  
Тел. +40-372-709-001  
Факс +40-372-870-193

**Словакия** Slovakia  
Kärcher Slovakia, s.r.o.  
949 01 Nitra  
Тел. +421 37 6555 798  
Факс +421 37 6555 799

**Турция** Turkey  
Kärcher Servis Ticaret A.S.  
Bağcılar / Istanbul  
Тел. +90-212-659-4362  
Факс +90-212-659-4387

**Украина** Ukraine  
Kärcher Ltd.  
Petropavlivska Borschagivka  
Kyiv region 08130  
Тел. +38 (044) 594 75 00  
Факс +38 (044) 247 41 50

**Финляндия** Finland  
Kärcher OY  
01800 Klaukkala  
Тел. +358-207 413 600  
Факс +358-207 413 638

**Франция** France  
Kärcher S.A.S.  
94865 Bonneuil-sur-Marne  
Тел. +33 (0) 825 820 150  
Факс +33 (0) 1 43 99 64 81

**Чехия** Czech Republic  
Kärcher spol. s r.o.  
25101 Ricany  
Тел. +42-0323-606 014  
Факс +42-0323-606 020

**Швейцария** Switzerland  
Kärcher AG  
8108 Dällikon  
Тел. +41-844-850-863  
Факс +41-844-850-865

**Швеция** Sweden  
Kärcher AB  
425 37 Hisings-Kärra  
Тел. +46-31-577 300  
Факс +46-31-575 149

**Эстония** Estonia  
Kärcher OÜ  
12011 Tallinn  
Тел. +372-6 00 58 31  
Факс +372-6 03 71 55

## Америка The Americas

**Аргентина** Argentina  
Kärcher S.A.  
1611 Don Torcuato  
Тел. +54-11 4748 5000  
Факс +54-11 4748 5000

**Бразилия** Brazil  
Kärcher Indústria e  
Comércio Ltda.  
Paulínia – Estado de Sao Paulo  
CEP 13.140-000  
Тел. +55-19-3884-9242  
Факс +55-19-3884-9120

**Доминиканская Республика**  
Dominican Republic  
KÄRCHER, S.R.L.  
10902 Santo Domingo Oeste  
Тел. +1-809 379 3700  
Факс +1-809 379 3777

**Канада** Canada  
Kärcher Canada Inc.  
Mississauga, ON L5N 2M2  
Тел. +1-905-672-8233  
Факс +1-905-672-3155

**Колумбия** Colombia  
Kärcher S.A.S.  
Bogotá  
Тел. +57-1-486 3341

**Мексика** Mexico  
Kärcher México, S.A. de C.V.  
Naucalpan de Juárez,  
Edo. de México  
C.P. 53519  
Тел. +52-55-2629-49-00  
Факс +52-55-5576-18-75

Kärcher  
North America de México  
S.de R.L. de C.V.  
67190 Guadalupe  
Тел. +52-81-1344-2000  
Факс +52-81-1344-2003

**Перу** Peru  
Kaercher Perú S.A.  
Lima 34  
Тел. (511) 706-1100  
Факс (511) 224-9110

**США** USA  
Kärcher North America  
Englewood, CO 80110  
Тел. +1-303-738-5805  
Факс +1-303-865-2758

**Чили** Chile  
Kaercher Chilé S.p.A.  
Santiago  
Тел. +56-2-5203418

## Азия / Океания Asia / Oceania

**Австралия** Australia  
Kärcher Pty. Ltd.  
Scoresby VIC 3179  
Тел. +61-3-9765-2300  
Факс +61-3-9765-2398

**Гонконг** Hong Kong  
Kärcher Limited  
Kwun Tong, Kowloon  
Тел. +852-2-357-5863  
Факс +852-2-357-5632

**Индия** India  
Kärcher Cleaning Systems  
Private Limited  
Noida – 201307, Uttar Pradesh  
Тел. +91 120 466 1800  
Факс +91 120 466 1823

**Китай** China  
Kärcher (Shanghai)  
Cleaning Systems Co., Ltd.  
Pudong, Shanghai, 201206  
Тел. +86-21-5076-8018  
Факс +86-21-5076-8039

Kärcher Cleaning Technology  
(Changshu) Co. Ltd.  
215500 Changshu  
Тел. +86-574-86 808-669  
Факс +86-574-86 808-668

**Корея** Korea  
Kärcher Co. Ltd. (South Korea)  
Seoul 158-856  
Тел. +82-2-322-6588  
Факс +82-2-322-6599

**Малайзия** Malaysia  
Kärcher Cleaning Systems  
Sdn. Bhd.  
40150 Shah Alam,  
Selangor Darul Ehsan  
Тел. +60-3-5567 0510  
Факс +60-3-5567 0509

**Новая Зеландия** New Zealand  
Kärcher Limited  
East Tamaki, Auckland 2013  
Тел. +64-9-274 4603  
Факс +64-9-274 6932

**Сингапур** Singapore  
Kärcher South East Asia  
Pte. Ltd.  
Singapore 608831  
Тел. +65-6897-1811  
Факс +65-6897-1611

Kärcher Services  
Asia Pacific Private Ltd.  
Singapore 609923  
Тел. +65-6510-90 61  
Факс +65-6510 90 69

**Таиланд** Thailand  
Kärcher Limited  
Klongtoey, Bangkok 10110  
Тел. +66 2712 1900  
Факс +66 2712 2627

**Тайвань** Taiwan  
Kärcher Limited  
Sinjhuang City,  
Taipei County 24243  
Тел. +886 2-2991-5533  
Факс +886-2-2279-9922

**Япония** Japan  
Kärcher (Japan) Co., Ltd.  
Miyagi 981-3408  
Тел. +81-22-344-3140  
Факс +81-22-344-3141

## Ближний Восток / Африка Middle East / Africa

**Дубай** Dubai  
Kärcher FZE  
RA 08, XB 1, Jebel Ali  
Тел. +971-4-886-1177  
Факс +971-4-886-1575

**ЮАР** South Africa  
Kärcher (Pty) Ltd.  
Meadowdale, Edenvale 1614  
Тел. +27-11-574-5360  
Факс +27-11-454-4682

**Мы охотно проконсультируем Вас:****Германия**  
**Головной офис****Alfred Kärcher GmbH & Co. KG**

Alfred-Kärcher-Straße 28-40  
71364 Winnenden

Тел.: +49 (71 95) 14-0  
Факс: +49 (71 95) 14-22 12  
info@kaercher.com  
www.karcher.com

**Беларусь**  
**ИООО «Керхер»****Дочернее предприятие концерна**  
**Alfred Kärcher GmbH & Co. KG**

Логойский тракт, д. 15/4, оф. 203  
220113, Минск, Беларусь

Тел. +375 (17) 269 31 61  
Факс +375 (17) 269 31 61  
www.karcher.com

**Россия**  
**ООО «Керхер»****Дочернее предприятие концерна**  
**Alfred Kärcher GmbH & Co. KG**

Бизнес-центр «Кантри Парк 2»  
ул. Панфилова, 19, стр. 4  
141407, Химки, Московская область,  
Россия

Тел.: +7 (495) 662 1919  
Факс: +7 (495) 662 1920  
info@ru.kaercher.com  
www.karcher.ru

**Молдова**  
**СП «Керхер» ООО****Официальное представительство концерна**  
**Alfred Kärcher GmbH & Co. KG**

ул. Богдан Воевод, 7  
MD-2068, Кишинев, Молдова

Тел. +373 (22) 80 63 00  
+373 (22) 80 63 06  
Факс +373 (22) 80 63 01  
info@karcher.md  
www.karcher.md

**Украина**  
**ООО «Керхер»****Официальное представительство концерна**  
**Alfred Kärcher GmbH & Co. KG**

ул. Петропавловская, 4  
08130, с. Петропавловская Борщаговка,  
Киево-Святошинский район, Украина

Тел. +38 (044) 594 75 00  
Факс +38 (044) 247 41 50  
info@karcher.ua  
www.karcher.ua

**Казахстан**  
**ТОО «Керхер»****Официальное представительство концерна**  
**Alfred Kärcher GmbH & Co. KG**

пр. Райымбека, 169/1  
050050, Алматы, Казахстан

Тел. +7 (727) 382 79 86  
Факс +7 (727) 382 79 86  
www.karcher.kz