

**AECOC  
BENCHMARKING  
BIENES  
TECNOLÓGICOS DE  
CONSUMO**

# Objetivos

El objetivo del estudio Benchmarking Bienes Tecnológicos de Consumo 2025 es conocer como la distribución valora al fabricante en diferentes **aspectos logísticos y comerciales**, y ver cómo se posiciona respecto a sus **competidores**.

El estudio analiza ambos ejes con los siguientes propósitos para el fabricante:



Los resultados se presentan desde el **punto de vista de la distribución** y el análisis incluye a los fabricantes de las categorías de Gran y Pequeño Aparato Electrodoméstico.

# Alcance

## FABRICANTES DE GAE

SAMSUNG



Hisense

AEG



SIEMENS

Haier



Whirlpool



cata



Miele

beko

## DISTRIBUIDORES

El Corte Inglés

Alcampo

CEMEXISA

amazon

Media Markt

Grupo  
ELDISSER



Miravia

Carrefour



MASTER  
CADENA

cenor  
electrodomésticos

worten.es

GRUPO  
CAYPRE  
ELECTRODOMÉSTICOS

## FABRICANTES DE PAE



PHILIPS



DeLonghi

REMINGTON



cecotec

dyson

BaByliss  
PARIS

Jata

taurus

IMETEC

BELLISSIMA  
ITALIA

TRISTAR

Robot

# Metodología



CUESTIONARIO  
ONLINE



ENTREVISTAS  
PERSONALES



CÁLCULO DE  
RESULTADOS



INFORME DE  
RESULTADOS

## Cuestionario compuesto por:

**Nivel de Servicio** 5 bloques - +30 puntos de control  
**Relación Comercial** 5 bloques - +30 puntos de control

## Dirigido a:

- Responsables comerciales
- Responsables de aprovisionamiento, logística y administración comercial

- **Contrastar** la información de los cuestionarios y KPI's.
- **Identificar puntos de mejora** de los fabricantes participantes en el estudio.
- Encuadrar las valoraciones dentro de su **marco estratégico**.
- Obtener una **visión cualitativa**.
- Conocer las **tendencias del sector** a medio plazo.

## +30 Entrevistas con la Distribución

- Todos los distribuidores tienen el **mismo peso** en el cálculo final.
- Los resultados son **ponderados** según la importancia expresada por el agregado de la distribución a cada bloque.
- **Valoraciones del 0 al 10**, siendo el 0 la peor nota y el 10 la mejor.

- Los resultados se muestran mediante un **Ranking** que se divide en los siguientes niveles:

🏆 TOP    ● NIVEL ALTO    ● NIVEL MEDIO    ● NIVEL BAJO    ✘ NO VALORADO

- En los Rankings se muestran los fabricantes mejor valorados (**Best in Class**) y el fabricante del estudio.

# Metodología

## Bloques del Estudio



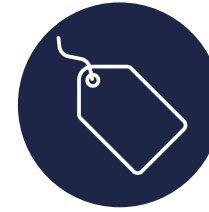
### Desarrollo de Mercado

Se valora la política y acciones que conducen al desarrollo del negocio y de la demanda.



### Trato y Relación en el PdV

Se valora las relaciones con la distribución y su gestión en el punto de venta.



### Promociones

Se valora las acciones promocionales en los establecimientos.



### Surtido

Se valora la innovación y la gestión del surtido.



### Experiencia Digital

Se valora la estrategia digital y la colaboración en este medio.



### Aprovisionamiento

Se valora la disponibilidad de producto y fiabilidad de las entregas.



### Recepción

Se valora el buen estado del producto en la recepción y la documentación entregada.



### Gestión Administrativa

Se valora el grado de eficiencia de la gestión administrativa y de los sistemas de intercambio.



### Colaboración Logística

Se valora la capacidad de planificación y reacción de los interlocutores ante incidencias.



### Servicio Atención Técnico

Se valora la gestión y eficiencia del SAT.

# Calendario del proyecto



# ¿QUÉ INCLUYE?

El **Benchmarking Bienes Tecnológicos de Consumo** incluye:

- Tendencias del sector elaboradas por AECOC con el feedback de la distribución.
- Prioridades de la distribución.
- Resultados generales del fabricante contratante.
- Resultados segmentados por bloque y distribuidor.
- Verbatims por cada distribuidor.
- Evolutivos (en el caso de disponer de información previa al año de contratación).
- Resumen y conclusiones personalizadas.
- Fichas Tácticas por distribuidor/cliente.
- Presentación personal en las oficinas del fabricante contratante.
- Participación en el proyecto Benchmarking Distribuidores, con informe de resultados.

# Ejemplo informe para FABRICANTE contratante



-

- 1- PRIORIDADES DE LOS DISTRIBUIDORES
- 2- RESULTADOS GENERALES
- 3- RESULTADOS POR BLOQUE Y POR DISTRIBUIDOR
- 4- FICHA POR CLIENTE

# 1. PRIORIDADES DE LOS DISTRIBUIDORES

	BLOQUE	PREGUNTAS MÁS IMPORTANTES	IMPORTANCIA			Valoración Promedio Fabricantes	
			Año x	Año x-1	Evol.		
1	Servicio atención técnico	Los tiempos de respuesta para solucionar las reparaciones	9,79	9,12 (11ª)	↑	6,7	●
2	Aprovisionamiento	Las diferencias entre referencias recibidas vs referencias pedidas	9,72	9,5 (5ª)	↑	7,2	●
3	Servicio atención técnico	La accesibilidad de los interlocutores	9,69	--		7,4	●
4	Gestión administrativa	El nivel de errores en las facturas por discrepancias entre cantidades pedidas y cantidades servidas	9,63	8,59 (28ª)	↑	6,1	●
5	Gestión administrativa	El nivel de errores en las facturas por discrepancias en los precios	9,63	8,75 (22ª)	↑	5,9	●
6	Recepción	El buen estado del producto y del packaging de soporte	9,31	9,24 (9ª)	↑	6,5	●
7	Trato y relación PdV	La accesibilidad y la buena relación comercial	9,26	9,52 (4ª)	↓	6,1	●
8	Aprovisionamiento	El cumplimiento del plazo y día de entrega pactados	9,24	9,32 (7ª)	↓	6,8	●
9	Colaboración logística	La gestión de la logística inversa (devoluciones)	9,20	8,62 (27ª)	↑	5,3	●
10	Servicio atención técnico	La gestión de incidencias/reclamaciones	9,17	9,1 (13ª)	↑	6,9	●

● Valoración global por encima de la media

● Valoración global en la media

● Valoración global por debajo de la media

## 2. RESULTADOS GENERALES

	FABRICANTE GAE 1	FABRICANTE GAE 2	FABRICANTE GAE 3	FABRICANTE GAE 4	FABRICANTE GAE 5	FABRICANTE GAE 6	FABRICANTE GAE 7	FABRICANTE GAE 8	FABRICANTE GAE 9	FABRICANTE GAE 10	FABRICANTE GAE 11	FABRICANTE GAE 12	FABRICANTE GAE 13	FABRICANTE GAE 14	FABRICANTE PAE 1	FABRICANTE PAE 2	FABRICANTE PAE 3	FABRICANTE PAE 4	FABRICANTE PAE 5	FABRICANTE PAE 6	FABRICANTE PAE 7	FABRICANTE PAE 8	FABRICANTE PAE 9	FABRICANTE PAE 10	FABRICANTE PAE 11	FABRICANTE PAE 12	FABRICANTE PAE 13	FABRICANTE PAE 14	FABRICANTE PAE 15
DESARROLLO MERCADO	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
TRATO Y RELACIÓN PUNTO DE VENTA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PROMOCIONES	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
SURTIDO	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
EXPERIENCIA DIGITAL	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
APROVISIONAMIENTO	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
RECEPCIÓN	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
COLABORACIÓN LOGÍSTICA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
SERVICIO DE ATENCIÓN TÉCNICO	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
TOTAL	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

 TOP 3
  Nivel Alto
 Nivel Medio
 Nivel Bajo

## 2. RESULTADOS GENERALES

	FABRICANTE GAE 1	FABRICANTE GAE 2	FABRICANTE GAE 3	FABRICANTE GAE 4	FABRICANTE GAE 5	FABRICANTE GAE 6	FABRICANTE GAE 7	FABRICANTE GAE 8	FABRICANTE GAE 9	FABRICANTE GAE 10	FABRICANTE GAE 11	FABRICANTE GAE 12	FABRICANTE GAE 13	FABRICANTE GAE 14	FABRICANTE PAE 1	FABRICANTE PAE 2	FABRICANTE PAE 3	FABRICANTE PAE 4	FABRICANTE PAE 5	FABRICANTE PAE 6	FABRICANTE PAE 7	FABRICANTE PAE 8	FABRICANTE PAE 9	FABRICANTE PAE 10	FABRICANTE PAE 11	FABRICANTE PAE 12	FABRICANTE PAE 13	FABRICANTE PAE 14	FABRICANTE PAE 15	
DISTRIBUIDOR 1	●	✘	●	●	●	●	●	●	✘	●	●	●	●	●	✘	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	✘
DISTRIBUIDOR 2	●	●	●	●	●	●	●	●	✘	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 3	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 4	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 5	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 6	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	●	✘	✘	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 7	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 8	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 9	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 10	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 11	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 13	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 14	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	✘	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DISTRIBUIDOR 15	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

 TOP 3
  Nivel Alto
  Nivel Medio
  Nivel Bajo
  No Valorado

## Ranking por bloque

## APROVISIONAMIENTO

POSICIÓN	FABRICANTE	VALORACIÓN
1	FABRICANTE 1	6,53
2	FABRICANTE 2	6,52
3	FABRICANTE 3	6,44
4	FABRICANTE 4	6,44
5	FABRICANTE 5	6,43
6		6,42
7		
12		
13		6,05
14		
15		
20	FABRICANTE CONTRATANTE	5,78
21		5,77
22		5,76
23		
28		
29		5,06

## Preguntas del bloque

IMPORTANCIA	CUESTIONES DEL BLOQUE	VALORACIÓN	Ranking
1	9,75 Las diferencias entre referencias recibidas vs referencias pedidas	<b>Fabricante contratante</b> 5,94 Promedio 7,34 Mejor fabricante <b>MEJOR FABRICANTE (8,57)</b>	●
8	9,50 La eficiencia de entrega en grandes promociones: Black Friday, Cyber Monday, campaña navideña, días sin IVA...	<b>Fabricante contratante</b> 5,90 Promedio 6,84 Mejor fabricante <b>MEJOR FABRICANTE (8)</b>	●
	9,25 El cumplimiento del plazo y día de entrega pactados	<b>Fabricante contratante</b> 6,56 Promedio 7,30 Mejor fabricante <b>MEJOR FABRICANTE (9,5)</b>	●
	9,00 Las diferencias entre cantidades recibidas vs cantidades pedidas	<b>Fabricante contratante</b> 5,28 Promedio 6,56 Mejor fabricante <b>MEJOR FABRICANTE (7,5)</b>	●
	8,89 La disponibilidad de sus productos	<b>Fabricante contratante</b> 5,94 Promedio 6,90 Mejor fabricante <b>MEJOR FABRICANTE (8,44)</b>	●
	8,57 La política de gestión de las devoluciones (tiempo de recogida, albarán, comunicación...)	<b>Fabricante contratante</b> 6,00 Promedio 5,92 Mejor fabricante <b>MEJOR FABRICANTE (7,92)</b>	●
	7,86 La eficiencia de entrega en periodos especiales: festivos, sábados, ...	<b>Fabricante contratante</b> 5,42 Promedio 6,06 Mejor fabricante <b>MEJOR FABRICANTE (7,08)</b>	●
	7,50 Propone de forma proactiva alternativas frente una rotura de stock	<b>Fabricante contratante</b> 6,50 Promedio 6,79 Mejor fabricante <b>MEJOR FABRICANTE (8,75)</b>	●

## Resultados del bloque por Distribuidor

DISTRIBUIDOR 1	10,00	Min: 9,35	Máx: 10	●
DISTRIBUIDOR 2	7,16	Min: 4,66	Máx: 7,8	●
DISTRIBUIDOR 3	6,95	Min: 4,75	Máx: 8,82	●
DISTRIBUIDOR 4	6,84	Min: 3,3	Máx: 7,06	●
DISTRIBUIDOR 5	6,77	Min: 4,3	Máx: 8,96	●
DISTRIBUIDOR 6	5,33	Min: 4,67	Máx: 9,1	●
DISTRIBUIDOR 7	4,39	Min: 4,36	Máx: 6,49	●

## Distribuidor 1

"Sus tasas de nivel de servicio no son buenas. Les hace falta una mayor proactividad, compartir información, comunicación, y que internamente hagan el trabajo para tener el producto disponible."

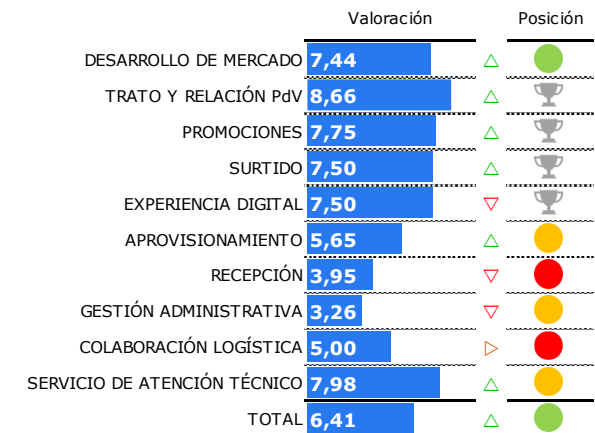
## Distribuidor 2

"A nivel de entrega, incluso entrega con antelación. A veces que nos entregue con tanta antelación nos rompe, puesto que el producto nos ocupa un espacio que no esperábamos."

## Preguntas Cruciales para Distribuidor 1

APROVISIONAMIENTO	Las diferencias entre referencias recibidas vs referencias pedidas	<b>Valoración</b>	0,00
		Promedio	4,11
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	El nivel de errores en las facturas por discrepancias entre cantidades pedidas y cantidades servidas	<b>Valoración</b>	7,50
		Promedio	6,04
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	El nivel de errores en las facturas por discrepancias en los precios	<b>Valoración</b>	7,50
		Promedio	6,04
SERVICIO DE ATENCIÓN TÉCNICO	La accesibilidad de los interlocutores	<b>Valoración</b>	7,50
		Promedio	7,14
SERVICIO DE ATENCIÓN TÉCNICO	Los tiempos de respuesta para solucionar las reparaciones	<b>Valoración</b>	7,50
		Promedio	6,07
APROVISIONAMIENTO	La eficiencia de entrega en grandes promociones: Black Friday, Cyber Monday, campaña navideña, días sin IVA...	<b>Valoración</b>	0,00
		Promedio	4,46
RECEPCIÓN	El buen estado del producto y del packaging de soporte	<b>Valoración</b>	5,00
		Promedio	5,00
APROVISIONAMIENTO	El cumplimiento del plazo y día de entrega pactados	<b>Valoración</b>	5,00
		Promedio	6,25
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La agilidad y la rapidez en la tramitación de cargos por discrepancias en las facturas	<b>Valoración</b>	5,00
		Promedio	5,42
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	El nivel de implantación de los mensajes EDI (ORDERS / DESADV / RECADV / INVOIC)	<b>Valoración</b>	7,50
		Promedio	7,08

Las 10 preguntas más importantes para el distribuidor 1, con la puntuación que ha otorgado al fabricante y el promedio de todos los fabricantes.



Valoración de cada bloque para el distribuidor 1, evolutivo y posición en el ranking en comparación con los demás fabricantes que ha valorado el distribuidor 1.

1º posición

2º posición

3º posición

TOP 3 Fabricantes para el distribuidor 1

*"Los materiales contenidos en las páginas de este informe incluyendo el texto, diseño, presentación, logotipos, iconos, imágenes, fotografías y cualquier otro elemento gráfico son propiedad de la Asociación Española de Codificación Comercial ("AECOC"). AECOC se reserva el derecho de modificar alguno o todos los elementos del informe.*

**© AECOC. Todos los derechos reservados. Esta obra no puede ser utilizada, reproducida, distribuida, comunicada públicamente o alterada, en su totalidad o en parte, sin el permiso escrito de AECOC."**

Ronda General Mitre 10, 08017 Barcelona  
T. 932 523 900  
[www.aecoc.es](http://www.aecoc.es)