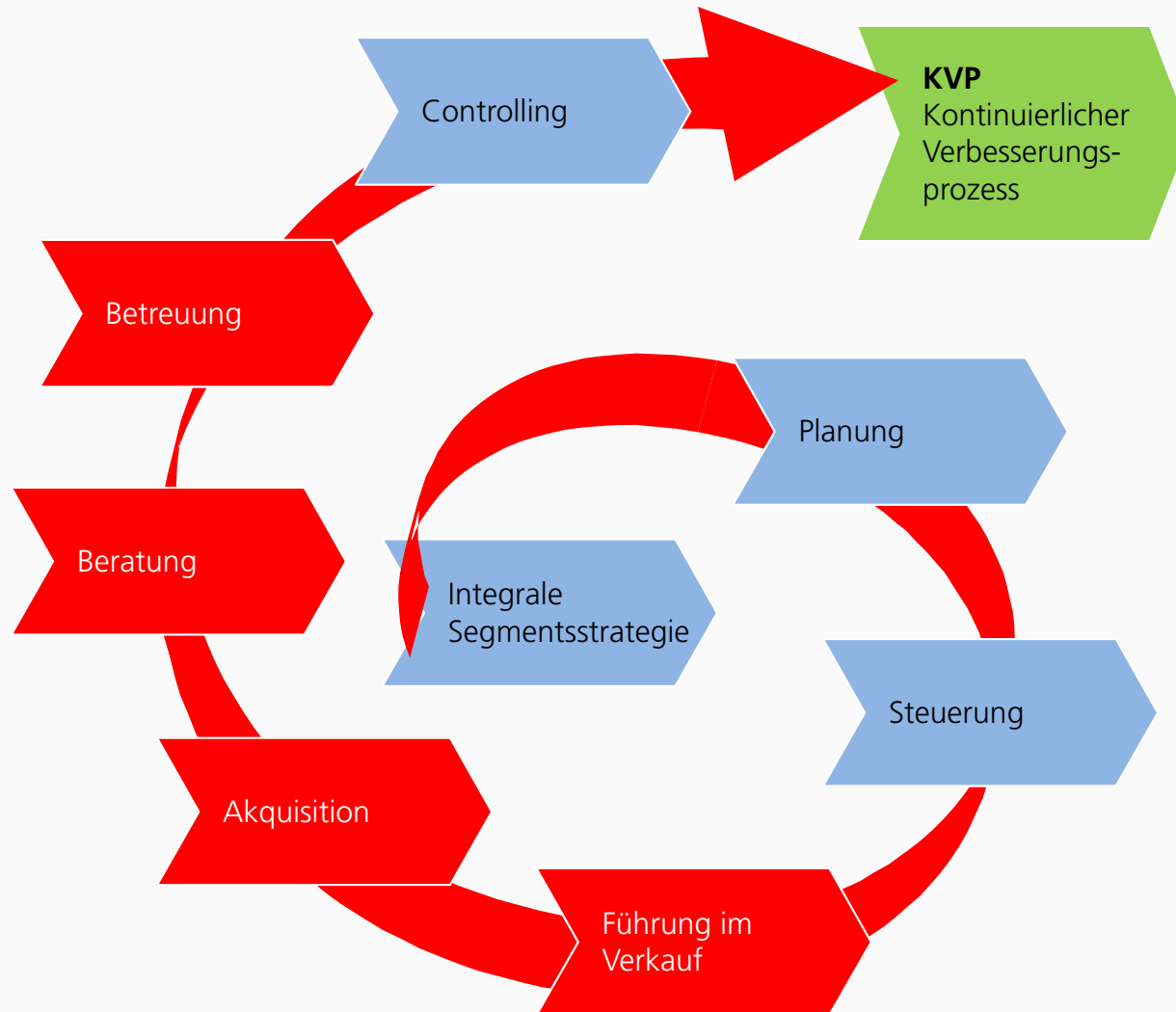
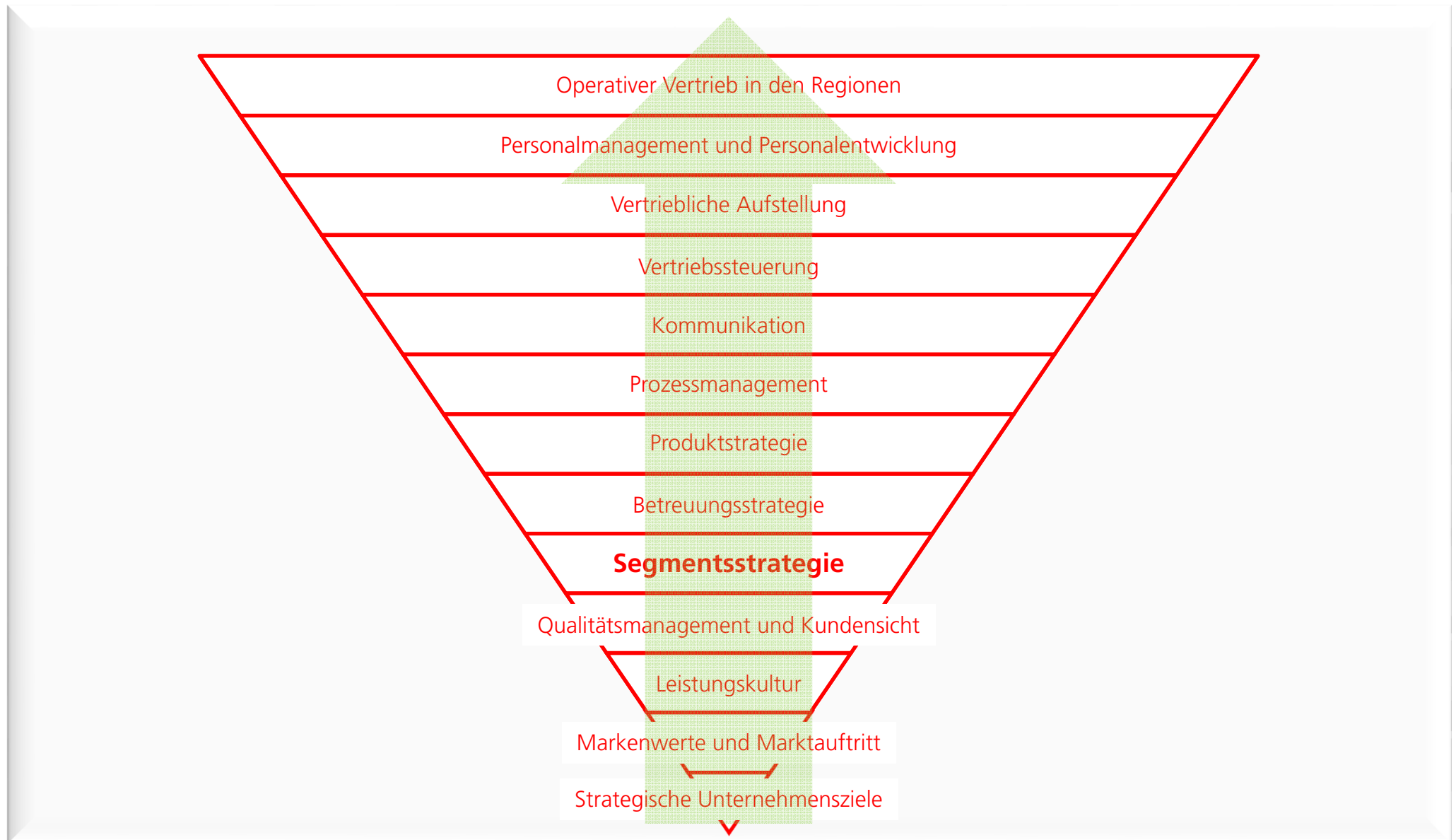


# Elemente des Vertriebsprozesses



# Integrale Segmentsstrategie



# Planung



# Steuerung

## Vertriebsplanung auf Ebene Unternehmung

Kampagnen im Jahresverlauf  
auf Basis der Jahresziele

## Unterjährige Steuerung auf Ebene Unternehmung, Regionen und Vertriebs- einheiten

Kampagnen auf Basis  
zeitanteiliger Jahresziele

## Regionale Steuerung

von Betreuungs- und  
Verkaufsanlässen, um  
potenzialorientierte  
Betreuung mit einem  
dynamisierenden Aktivitäten-  
management umzusetzen

## Aufstellung der Vertriebseinheiten

- Beraterspanne
- Richtiger Kunde beim richtigen Berater
- Kundenanzahl einer Kampagne in Übereinstimmung mit den Ressourcen der jeweiligen Vertriebseinheit
- Berücksichtigung der sonstigen Aufgaben der Vertriebseinheit
- Klärung der Einzel- und Doppelbetreuung bei Mehrfach-Kundenstämmen

## Selektion von Verkaufsideen

- Lebensphasen der Kunden



- Reifegrad der Kundenbeziehung



- Filter der Feinsegmentierung



- Filter Musterkundenportfolio



- Filter aktuelle Leistungsnutzung



- Definition der Verkaufschancen



# Führung im Verkauf

## Definition Umfang der zentralen Unterstützungspakete

## Definition Übergabeintensität der zentralen Unterstützungspakete

## Definition Umsetzungscontrolling

### Passive zentrale Verkaufsunterstützung

- Masterversionen Kundenanschreiben
- Masterversionen telefonische Kundenansprachen
- Masterversionen Terminbestätigungen
- Gestaltung Verkaufshilfsmittel und Masterversion Gesprächsleitfaden
- Masterversion Nutzenargumentation und Visualisierung im Kundengespräch
- Masterversion Einwandbehandlung
- Gestaltung Präsentationen für Zielkundenanlässe und Masterversion für Einladungen
- Erstellung Train the Trainer-Konzepte für Führungskräfte
- Produktion von Multimedia-Elementen

### Aktive zentrale Verkaufsunterstützung

- Train the Trainer der Führungskräfte
- Unterstützung der Führungskräfte am Sales Meeting oder bei POS-Aktivitäten
- Qualitätsservice für die Aktualisierung physischer Beratermappen
- Sicherstellung IT-Support und Expertenprogramme
- Sicherstellung der Funktionalität aller Multimedia-Elementen

# Weitere Prozessschritte nach den Standards der Unternehmung

## Akquisition

- Kundenrückgewinnung
- Aktives Empfehlungsgeschäft
- Kunden gewinnen Neukunden
- Kundenseminare
- Test-Angebote
- Interessentenmanagement
- Vitalisierung Bestandskunden
- Definition von Kontaktzielsetzungen zu den jeweiligen Kontaktgründen

## Betreuung

- BackOffice / Abwicklung
- Dokumentation Verkaufserfolg
- Dokumentation Soft Facts
- Definition Folgetermine
- Planung After Sales-Aktivitäten
- Kundenpositionierung nach zukünftigem Potenzial und aktueller Leistungsnutzung
- Abwanderungsprävention

## Beratung

- Kontaktphase
- Gesprächsvorbereitung
- Potenzialanalyse
- Bedarfsanalyse
- Lösungsentwicklung
- Abschlussphase

## Controlling

- Strategisches Reporting für das Controlling des Vertriebsprozesses sowie für Impulse zur Vertriebssteuerung
- Taktisches Reporting für die operative Führung im Verkauf