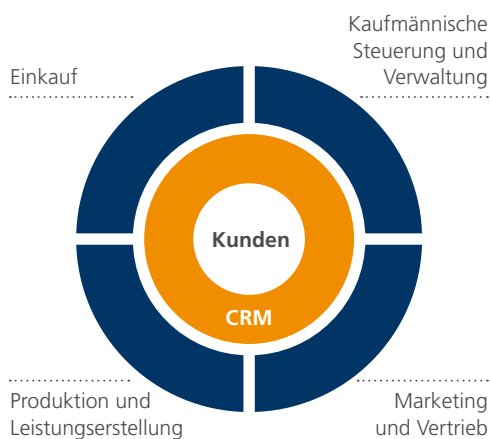


Sales Performance Management

Unternehmen, die alle Aktivitäten auf den Kunden ausrichten und gleichermaßen die Effektivität und die Effizienz der Vertriebsorganisation optimieren, gewinnen einen signifikanten Wettbewerbsvorsprung. Der Sales Performance Ansatz unterstützt Unternehmen dabei, ihre Fähigkeit zur Reaktion auf die Anforderungen des Marktes zu optimieren, die Bedürfnisse ihrer Zielgruppe besser zu erkennen und erfolgreich bei der Kundengewinnung und dem Bestandskundenmanagement zu sein.



Die wachsende Bedeutung der Sales Performance für Unternehmen

Die Differenzierung über Produkte und Dienstleistungen wird immer schwerer und stellt Unternehmen ständig vor neue Herausforderungen – erst recht in Bezug auf die Kundengewinnung, Kundenverwaltung und Kundenbindung. Mithilfe eines Customer Relationship Managements (CRM) versuchen viele Firmen, durch aktives Steuern von Kundenbeziehungen die Kundenbindung zu erhöhen und Umsatzpotenziale auszuschöpfen. Sehr häufig werden CRM-Projekte jedoch eindimensional mit der Implementierung eines Software-Systems gleichgesetzt.

Doch der Handlungsbedarf ist viel größer. Es geht darum, die Sales Performance eines Unternehmens zu verbessern:

- Unternehmen müssen sämtliche Aktivitäten auf den Markt und den Kunden ausrichten.
- Das betrifft gleichermaßen das Marketing und den Vertrieb, die Forschung und Entwicklung, die Produktion und alle anderen Funktionsbereiche eines Unternehmens.

Die Dimensionen eines Sales Performance Managements

Dem Sales Performance Management liegt die Überlegung zu Grunde, dass ein erfolgreiches Unternehmen als Ganzes vertriebs- und kundenorientiert ausgerichtet sein muss. Betrachtet man die Wege, die ein Kunde durch ein Unternehmen nimmt, und die damit verbundenen Kontaktpunkte, wird deutlich, dass es nicht ausreicht, nur die Leistung des Vertriebs zu steigern. Folglich umfasst das Sales Performance Management folgende fünf Dimensionen:

- Strategie und Ziele
- Marketing und Vertrieb
- Prozesse und Organisation
- IT und Systeme
- Kultur und Menschen

All diese Bereiche müssen in die Konzeption zur Steigerung der Sales Performance eingebunden werden. Gerade die weiche Seite des Unternehmens, also die fünfte Dimension, ist nicht zu unterschätzen. Nur wenn die Kundenorientierung in der Unternehmenskultur verankert ist, kann die gesamte Unternehmensleistung nachhaltig gesteigert werden.

Das Sales Performance Audit von avantum consult

„Die zuverlässige und stark unternehmerisch geprägte Unterstützung hat uns geholfen, die Optimierungspotenziale zu identifizieren, die richtigen Maßnahmen zu entwickeln und umzusetzen und auf Wachstumskurs zu kommen.“

ROBERT NATTER, CEO GARANT SCHUH + MODE AG

Damit Unternehmen systematisch identifizieren können, wo die Stellhebel für eine Verbesserung der Sales Performance liegen, haben wir eine gleichermaßen umfassende wie pragmatische Methode entwickelt: das Sales Performance Audit.

- Das Sales Performance Audit von avantum consult durchleuchtet kritisch alle kunden- und vertriebsrelevanten Prozesse und macht sie unter Best-Practice-Gesichtspunkten mit anderen vergleichbaren Unternehmen messbar.
- Es bezieht die fünf Dimensionen „Strategie und Ziele“, „Marketing und Vertrieb“, „Prozesse und Organisation“, „IT und Systeme“ sowie „Kultur und Menschen“ mit ein.
- Die Ergebnisse zeigen deutlich, wo Sie im Vergleich zu anderen Unternehmen stehen, wo Sie besser sind und wo Sie noch besser als andere werden können.
- Zudem bieten geographische Auswertungen Aufschluss darüber, wie die Sales Performance in Ihren einzelnen Vertriebsgebieten ist.

Dank des Audits sind Sie in der Lage, fundierte Entscheidungen für die Bereiche zu treffen, in denen es sinnvoll ist, gezielt in Menschen, Prozesse und Systeme zu investieren, um den Marktvorsprung zu sichern oder auszubauen.

Exemplarisches Vorgehen: Steigerung der Sales Performance in Ihrem Unternehmen

Quick Check der internen Organisation und externer Erfolgsfaktoren
Für eine zielgerichtete Analyse wird im ersten Schritt eine Bestandsaufnahme des Marktumfeldes sowie der Vertriebsorganisation durchgeführt. In diesem Zusammenhang werden die folgenden Bereiche genau unter die Lupe genommen:

- Markttrends und Kundenbedürfnisse
- Erfolgsfaktoren der Kundenbindung im Wettbewerbsumfeld

- Vertriebsorganisation und -steuerung
- Kundenprozesse und „Kontakt“-Stellen
- Marketing- und Kundenorientierung der Mitarbeiter
- Systemlandschaft und Datenflüsse Ihres Unternehmens

Sales Performance Audit

Diese Analysen dienen als Grundlage für das eigentliche Sales Performance Audit:

- Tiefeninterviews mit Führungskräften und „Kundenkontaktern“
- Schriftliche Befragung ausgewählter Mitarbeiter mithilfe eines Erhebungsbogens, der auf Ihre Branche zugeschnitten ist

Optimierung und Umsetzung

Aufgrund der Erkenntnisse aus den Interviews und der Erhebung kann schließlich die Stoßrichtung für Verbesserungen identifiziert und Maßnahmenpakete zur Optimierung können entwickelt und umgesetzt werden. Sie erhalten:

- eine Empfehlung für kurzfristig realisierbare Verbesserungen (Quick Wins) sowie
- eine Dokumentation mit handfesten Verbesserungsmöglichkeiten und Maßnahmen zu deren Umsetzung
- eine Einschätzung notwendiger Anforderungen an ein System (BI und CRM), das als Unterstützung für ein erfolgreiches Sales Performance Management dienen kann.

Steigerung der Sales Performance
Bestandsaufnahme Marktumfeld und Vertriebs-Organisation
Markttrends und Kundenbedürfnisse
Erfolgsfaktoren der Kundenbindung im Wettbewerbsumfeld
Vertriebsorganisation und -steuerung
Kundenprozesse und „Kontakt“-Stellen
Marketing- und Kundenorientierung der Mitarbeiter
Systemlandschaft und Datenflüsse
Sales Performance Audit
Tiefeninterviews mit ausgewählten Führungskräften und „Kundenkontaktern“
Befragung mithilfe eines Erhebungsbogens bei ausgewählten Mitarbeitern
Zusammenfassung der Erkenntnisse aus den Interviews und der Erhebung
Workshops mit Führungskräften und Mitarbeitern:
Verprobung der Ergebnisse
Ursachenanalyse der identifizierten Schwachstellen
Zielsetzung und Lösungsansätze
Identifikation der Stoßrichtung für Verbesserungen
Bewertung und Priorisierung
Entwicklung konkreter Maßnahmenpakete zur Optimierung
Optimierung und Umsetzung
Planung
Umsetzung
Monitoring

Fazit

Steigern auch Sie Ihre Sales Performance!

Unser Ansatz unterstützt Sie dabei, die Vertriebsleistung Ihres Unternehmens zu steigern. Durch das Sales Performance Audit erhalten Sie Transparenz darüber, wo die Stellhebel für Verbes-

serungen liegen. Unser Ansatz berücksichtigt die gesamte Organisation und verbindet betriebswirtschaftliche Konzepte mit intelligenten IT-Lösungen und mit Change Management.