

Vertrieb und Kundenmanagement

Wertorientierter Vertrieb und Kundenmanagement für Ihre ganzheitliche Banksteuerung

Die Herausforderung

Banken und Sparkassen in Deutschland stehen seit Jahren unter einem hohen Wettbewerbsdruck, der durch starke Konzentrationsprozesse einerseits sowie durch neue Wettbewerber andererseits geprägt ist. Zu beobachten ist ein intensiver Preiswettbewerb, insbesondere bei Standardprodukten, die zur Gewinnung von Neukunden eingesetzt werden.

Die hohe Standardisierung der Produkte ermöglicht dem Kunden einen einfachen und objektiven Preisvergleich. Das Nachfrageverhalten hat sich dadurch deutlich verändert und zu einer gestiegenen Wechselbereitschaft geführt.

Durch eine verbesserte Ausschöpfung des Ertragspotenzials sowie der Optimierung von Kosten und Geschäftsprozessen kann dieser Situation im Vertrieb und Kundenmanagement begegnet werden.

Der Stellenwert des Kundenbindungsmanagements und die Erschließung des Kundenpotenzials nimmt zu. Neben der Pflege und dem Ausbau der bestehenden Kundenbeziehungen, liegt in der

gezielten Gewinnung von neuen Kundengruppen mittel- und langfristiges Ertragspotenzial. Aufgrund sinkender Margen durch den verschärften Wettbewerb wird außerdem der Effizienzsteigerung und Standardisierung der Prozesse weiter Bedeutung zukommen.

Stellhebel für die Optimierung der Erträge liegen

- > im Kundenmanagement mit einer trennscharfen Segmentierung,
- > in der Potenzialermittlung,
- > in einer gezielten Kampagnendurchführung sowie
- > in einer wertorientierten Vertriebssteuerung.

Kostensenkungen werden beispielsweise ermöglicht durch

- > Effizienzsteigerung im Prozess- und Organisationsmanagement,
- > ein adressatengerechtes Reporting,
- > das Vermeiden und den Abbau von Redundanzen sowie
- > die effiziente Nutzung der vorhandenen Ressourcen und Lösungen.

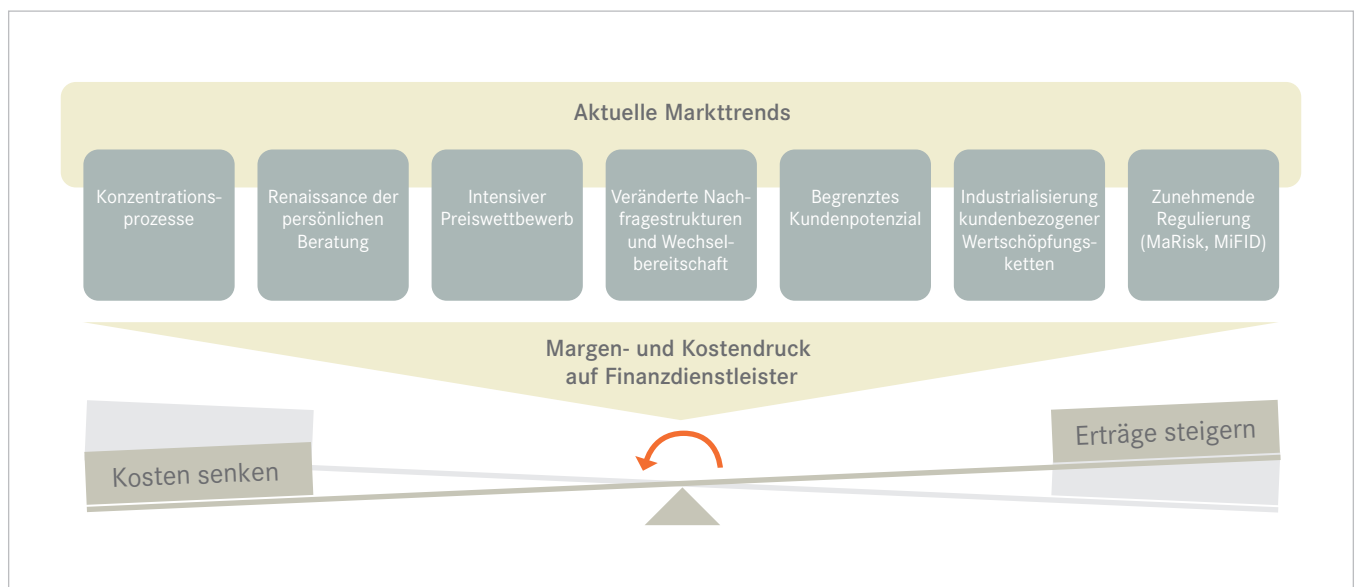


Abbildung 1: Einfluss aktueller Markttrends auf die Kosten- und Ertragsituation

Die Lösung

Damit Sie sich diesen Herausforderungen stellen können, haben wir ein Lösungsvorgehen zur erfolgreichen Ausrichtung Ihres Unternehmens im Vertrieb und Kundenmanagement entwickelt. Durch unser Vertriebsaudit werden Sie in die Lage versetzt, wesentliche Stellhebel im Vertrieb zu optimieren.

Während des Vertriebsaudits wird eine Status-quo-Analyse Ihres Vertriebs vorgenommen, auf deren Basis Handlungsbedarfe und Optimierungspotenziale ermittelt werden. Gegenstand dieser Analysen sind unter anderem die Vertriebsstrategie und -planung, die Aktivitäten zur Verkaufsunterstützung, der Vertriebssteuerung und des Vertriebsreportings sowie der abzuleitenden Maßnahmen.

Wir beleuchten mit Ihnen gemeinsam beispielhaft folgende Fragestellungen:

- > Welche Kundensegmente existieren und wie werden sie betreut? Welche systematischen Aktivitäten und Kampagnen leiten sich aus diesen Segmenten ab, um die Vertriebspotenziale auszuschöpfen?
- > Welche Servicelevel sind für eine optimale Marktbearbeitung einzurichten oder zu modifizieren?
- > Wie sind die Vertriebsprozesse auszurichten, um die gewünschten Kundensegmente effizient und ganzheitlich zu betreuen?
- > Ist Ihr Produktportfolio auf das aktuelle Wettbewerbsumfeld und die Kundenbedürfnisse ausgerichtet, sind die angestellten Produktkalkulationen vollständig und zieladäquat?
- > Wie erreichen Sie die Balance aus Managementperspektive und der spezifischen Sichtweise für Führungskräfte sowie Mitarbeiter im Vertrieb?

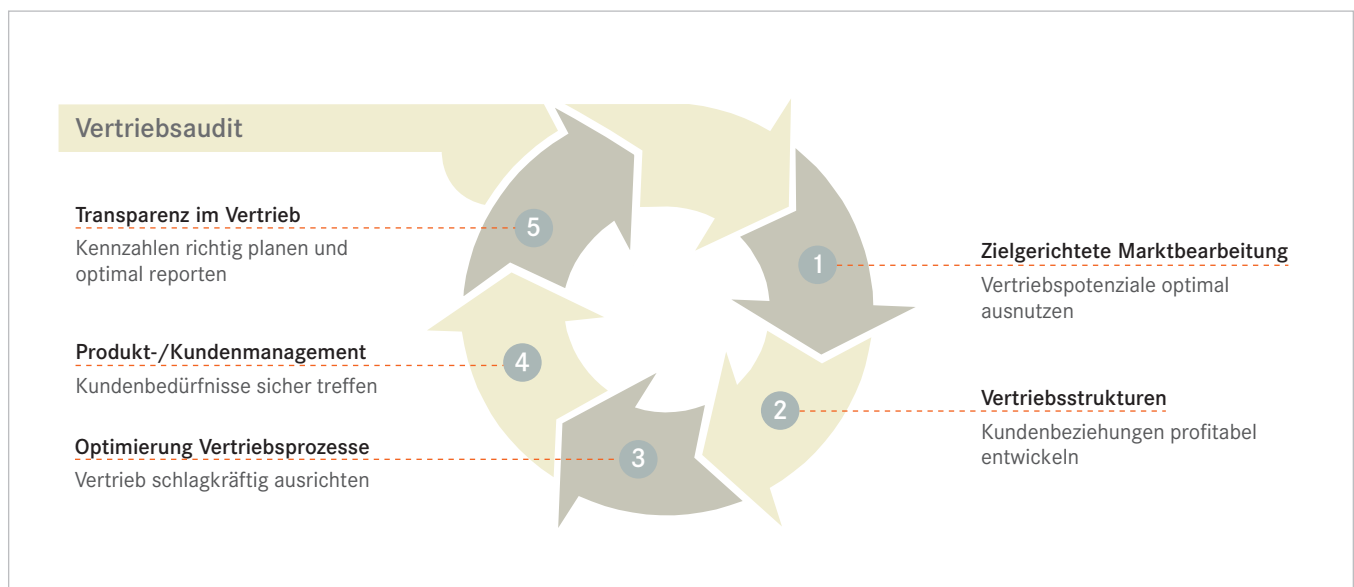


Abbildung 2: Beratungsleistungen im Vertrieb und Kundenmanagement

Im Ergebnis stehen Ihnen strategische Handlungsbedarfe sowie entsprechende Handlungsempfehlungen zur Verfügung. Wir liefern Ihnen individuelle Ergebnistypen, wie zum Beispiel Gap-Analyse, Vertriebsstrategie, Marktbearbeitungskonzeption, Vertriebspotenziale. Dadurch kann Ihr Unternehmen Quick Wins und mittel- bis langfristige Ertragssteigerungen in einer Größenordnung von 20 bis 30 Prozent generieren.

Sie erhalten von uns einen strategischen Handlungsrahmen, der die Einleitung von Sofortmaßnahmen, langfristigen Empfehlungen und vorgesehenen Meilensteinen für ein Projektvorgehen beinhaltet.

Das Vertriebsaudit bedeutet also konkret für Sie:

- > das Erzielen von Quick Wins
- > das Generieren von Ertragssteigerungen in mittel- bis langfristigen Handlungsfeldern.

Unser Best-Practice-Modell

Wir analysieren mit Ihnen gemeinsam anhand unseres strukturierten Vorgehensmodells die entscheidenden Handlungsfelder im Vertrieb. Im Rahmen einer Status-quo-Analyse gliedert sich unser Vorgehen in ein durchdachtes Drei-Phasen-Modell.

Wir führen mit Ihnen zielgerichtete Workshops und strukturierte Interviews durch, die uns eine fundierte Analyse Ihres Vertriebs ermöglichen. Anschließend definieren wir mit Ihnen gemeinsam das Zielbild und den Handlungsrahmen für Ihren Vertrieb und Ihr Kundenmanagement.

Selbstverständlich orientiert sich die Erarbeitung der Lösungen an Ihrer strategischen Ausrichtung, Ihrer Organisationsstruktur und Unternehmenskultur.

Dabei schaffen wir die Voraussetzungen für die Initiierung eines erfolgreichen sich an das Vertriebsaudit anschließenden Umsetzungsprojekts. Unter Einbindung Ihres und unseres Know-hows stehen innovative Lösungen für das Umsetzungsprojekt mit einer Meilensteinplanung und Roadmap zur Verfügung.



Abbildung 3: msgGillardon Best-Practice-Modell

msgGillardon - Ihr kompetenter Partner

Mit unserer langjährigen Erfahrung in allen Teilaspekten des Vertriebsmanagements sind wir Ihr kompetenter Partner für eine zukunftsorientierte Ausrichtung Ihres Vertriebs. Darüber hinaus steht auch der unternehmerische Erfolg Ihres Instituts im Fokus unserer Beratung.

Profitieren Sie mit unserer Beratung im Vertrieb und Kundenmanagement durch:

- > Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- > Effiziente Nutzung und Abdeckung des Produktportfolios
- > Aktives Einbeziehen von Mitarbeitern zur Gewährleistung der Akzeptanz
- > Reduzierung von Fremdanwendungen und der IT-Kosten
- > Verringerung der Streuverluste bei der Neukundenakquise
- > Erhöhung der Abschlussquoten
- > Ertragssteigerung

Als kompetenter und verlässlicher Partner beraten wir Sie in allen Themenfeldern und Projektphasen rund um das Thema Vertrieb und Kundenmanagement. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir zukunftsweisende, kundenspezifische Lösungskonzepte auf Basis Ihrer Strategie sowie unseres praxiserprobten Auditierungsmodells. Dabei verknüpfen wir Methoden-, Branchen- und Technologie-Know-how und unterstützen Sie somit ganzheitlich und aus einer Hand.

Wir bieten Ihnen pragmatische Ansätze zur intelligenten Kundengewinnung und -bindung in Bezug auf eine eigene klare Positionierung. Unser Beratungsangebot stärkt Ihre Rolle als kundenorientierter Lösungsanbieter und sichert Ihnen profitable Kundenbeziehungen.

msgGillardon AG
Edisonstraße 2
750 15 Bretten

Telefon +49 (0) 7252 / 9350 - 0
E-Mail info@msg-gillardon.de

> www.msg-gillardon.de