Lintea
Unternehmensberatung
Dipl.-Ing. Michael Wentzke
Rootsoll 32
22397 Hamburg

Tel. 040/60847746
Fax 040/60847745
michael.wentzke@lintea.de
www.lintea.de

Lean Sales Vertriebsprozesse mit hohem Kundenwert gestalten

Es geht um drei Kernbereiche vertrieblicher Arbeit:

1. Attraktive Kunden finden
2. Kundenaufträge gewinnen
3. Kunden binden und zufrieden stellen

In allen drei Themenbereichen sollen vertriebliche Aktivitäten vom Kunden als Unterstützung und Hilfe zur eigenen Zielerreichung empfunden werden. Hierzu gehört eine vertrauensbildende Kommunikation und die passende Transaktion, um sowohl auf der Beziehungsebene als auch Sachebene dem Kunden das Gefühl und die faktische Bestätigung zu geben, er ist der Lösung seiner Aufgabe und seines Problems ein Stück näher gekommen.

1. Attraktive Kunden finden
   - Erwerben Sie ein profundes Verständnis von der Kundenaufgabe bzw. dem Kundenproblem.
   - Mit welchen „Benefits“ wird die Resonanz des Kunden gestärkt, welche konkrete Kundenreaktion wird angestrebt?
   - Was muss der Kunden wissen, um seine Aufgabe oder sein Problem zu lösen?
   - Versteht der Kunde den Wertbeitrag, den Sie ihm liefern können?
   - Wird es dem Kunden leicht gemacht, auf Sie und Ihr Unternehmen aufmerksam zu werden?

2. Kundenaufträge gewinnen
   - Stellen Sie Ihre Problemlösungskompetenz und -Fähigkeiten dar.
   - Zeigen Sie dem Kunden Vorteile, seinen Nutzen und seinen Aufwand auf.
   - Priorisieren Sie für den Kunden etwaig vorhandene Lösungsalternativen vor dem Hintergrund seiner Ziele und Randbedingungen.
   - Erstellen Sie ein genau passendes Angebot auf der Grundlage der Kundenaussagen.
   - Motivieren Sie Ihren Kunden zum handeln und Entscheiden.

3. Kunden binden und zufrieden stellen
   - Helfen Sie, Ihren Kunden seine Ziele mit Ihren Produkten und Dienstleistungen zu erreichen.
   - Machen Sie dem Kunden den erhaltenen Kundenwert deutlich.
   - Maximieren Sie seinen Nutzen.
   - Zeigen Sie den Zusatznutzen von weiteren Produkten und Dienstleistungen auf.