

# ORGANISATORISCHE ERFOLGSFAKTOREN IM VERTRIEB

Johannes Kopf, Drehzahl

# DAS GANZE IST MEHR ALS DIE SUMME SEINER TEILE

WIR SIND SPEZIALISIERT AUF DIE STEIGERUNG DER VERTRIEBSLEISTUNG UNSERER KUNDEN DURCH DEN EINSATZ UNSERES DAFÜR ENTWICKELTEN DREHZAHLMANAGEMENT-SYSTEMS (DMS).

Gemeinsam mit unseren Kunden erheben wir Potentiale und Schwachstellen im Vertrieb und erarbeiten Maßnahmen und Aktivitäten zur ganzheitlichen Vertriebsoptimierung. Dabei begleiten wir in einer engagierten und vertrauensvollen Partnerschaft die Umsetzung der erarbeiteten Vertriebsziele für eine nachhaltige Absatz- und Gewinnsteigerung.

## PROJEKTE

- › Vertriebsstrategie
- › Vertriebsstruktur
- › Verkaufsprozess
- › Vertriebsorganisation
- › Entlohnungssystem
- › Preisdurchsetzung
- › Gebietserweiterungen
- › Angebotswesen
- › Vertriebskanäle
- › Kundenergebnisrechnung
- › Kundenbindung
- › Wettbewerbsanalysen

## TRAININGS- MASSNAHMEN

- › Verkauf Basisausbildung
- › Außendienst
- › Telefonverkauf
- › Verkaufsprofi
- › Führung im Verkauf
- › Lehrgang Vertriebs Management
- › Seminare

# VERTRIEBSANALYSE

Marketing/Vertrieb  
Technik/Vertrieb  
Service/Vertrieb

Bildungsbedarfserhebung

Systemische Vertriebsorganisation

## OPERATIV

- › Vertriebscontrolling
- › Telefonacquire
- › Opp. Management inkl. Dynamics CRM
- › Nachfassen

## DIENT- LEISTUNGEN

- › Coaching
- › Begleittage
- › 360-Grad-Feedback
- › Persönlichkeitsprofile
- › Assessment
- › Praxisbeobachtungen/Feldforschung
- › Kundenzufriedenheitsumfrage
- › Mystery Shopping

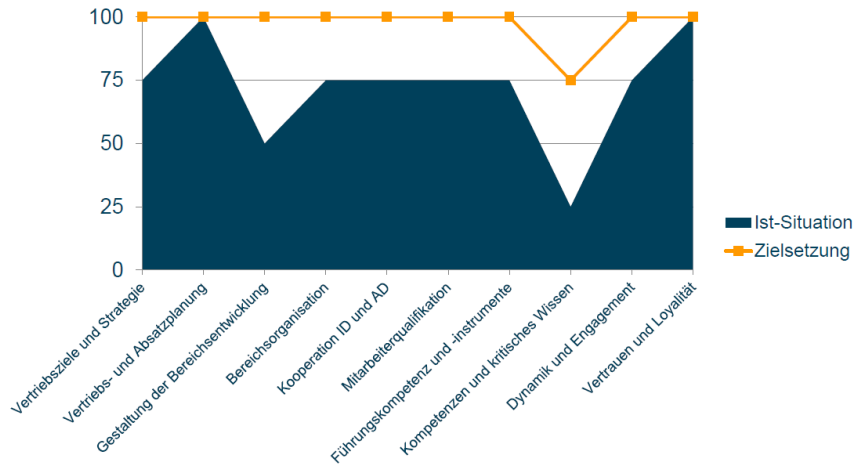
# Themen der Vertriebsanalyse

Unternehmen:  <b>Vertriebsanalyse durch Selbsteinschätzung</b>	Bereich: Vertrieb Gesamt									
	Ist-Situation					Zielsetzung				
	100	75	50	25	0	100	75	50	25	0
<b>Bereichsstruktur</b>										
Vertriebsziele und -strategie		75				100				
Vertriebs- und Absatzplanung	100					100				
Gestaltung der Bereichsentwicklung			50			100				
...		75				100				
<b>Produkte &amp; Services</b>										
Produktportfolio und Sortiment			50			100				
Produktinnovationen			50			100				
Neuproduktentwicklung			50			100				
...		75				100				
<b>Kunden &amp; Märkte</b>										
Bekanntheit in den Zielgruppen			50			100				
Marktkommunikation			50			100				
Kundennähe und Marktbearbeitung				25		100				
...	100					100				
<b>Vertriebsleistung</b>										
Absatzentwicklung	100					100				
Deckungsbeitragsentwicklung	100					100				
Preisdurchsetzung		75				100				
...	100					100				

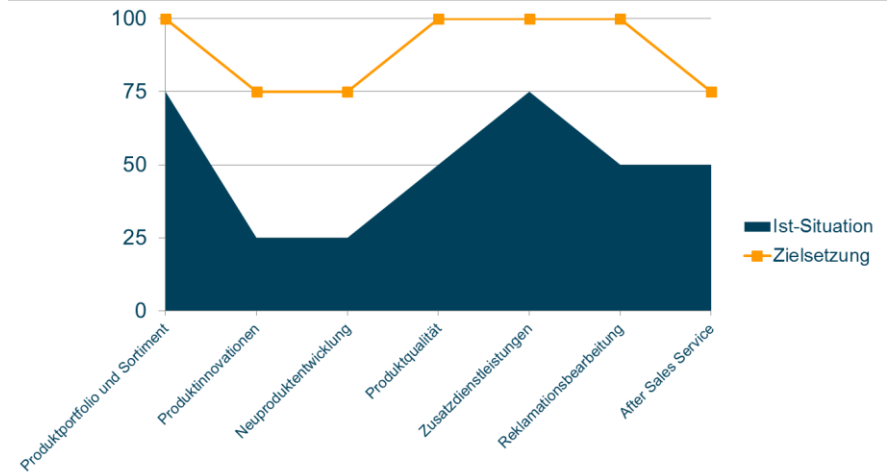
Insgesamt 50 Themen die den Vertrieb aus einer 360° Perspektive abbilden.

# Ergebnisse der Vertriebsanalyse

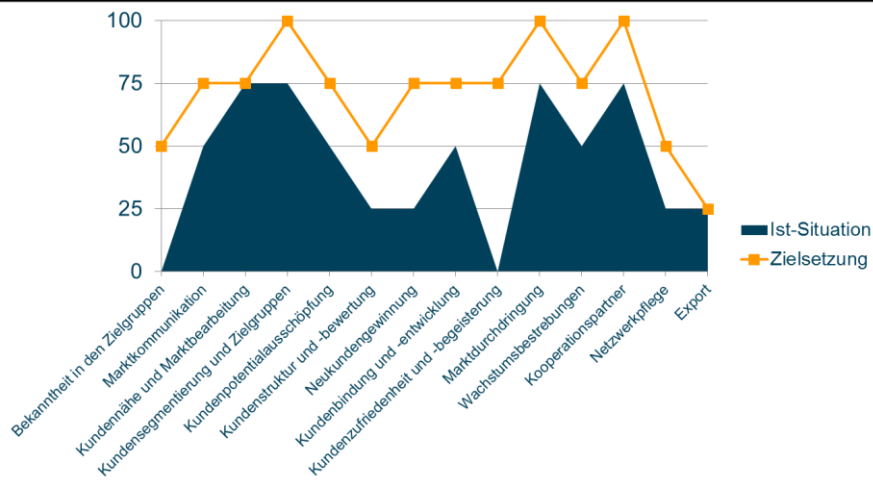
## Bereichsstruktur



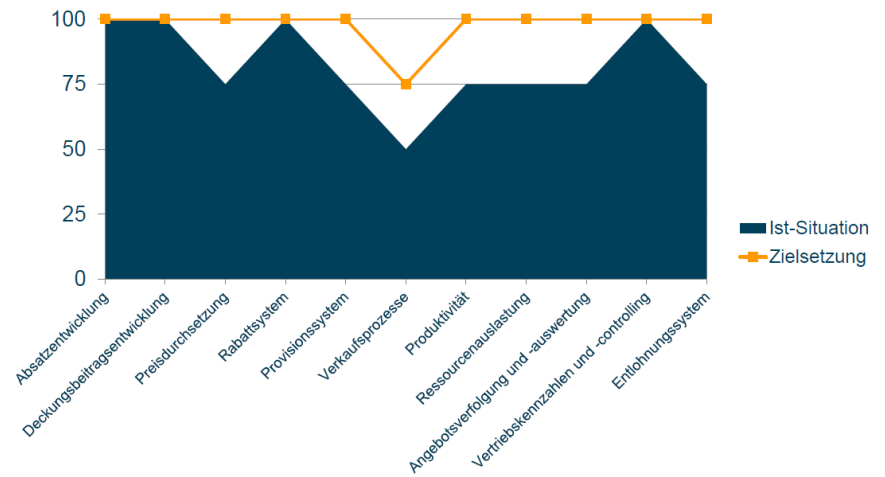
## Produkte & Services



## Kunden & Märkte



## Vertriebsleistung



## WAS HABEN SIE DAVON?

Steigerung der Vertriebsleistung	Höhere Kundenzufriedenheit
Ertragssteigerung	Mehr Neukundengewinnung
Hohe Potentialausschöpfung	Höhere Mitarbeiterzufriedenheit
Imagesteigerung	Hohe Empfehlungsrate
Absatzsteigerung	Objektive Situationsdarstellung
Starke Kundenbindung	Ergebnisverbesserung
Zukunftssicherung	Zielerreichungssicherheit



# Organisatorische Erfolgsfaktoren im Vertrieb

---

- Systemische Organisationsentwicklung im Vertrieb
- „Führung muss Führen“
- Nachhaltiger Vertriebserfolg durch gemeinsames Handeln

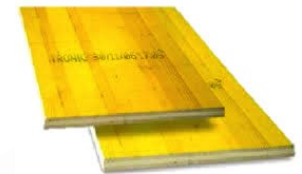


# Einzelkomponenten und Verbindungen

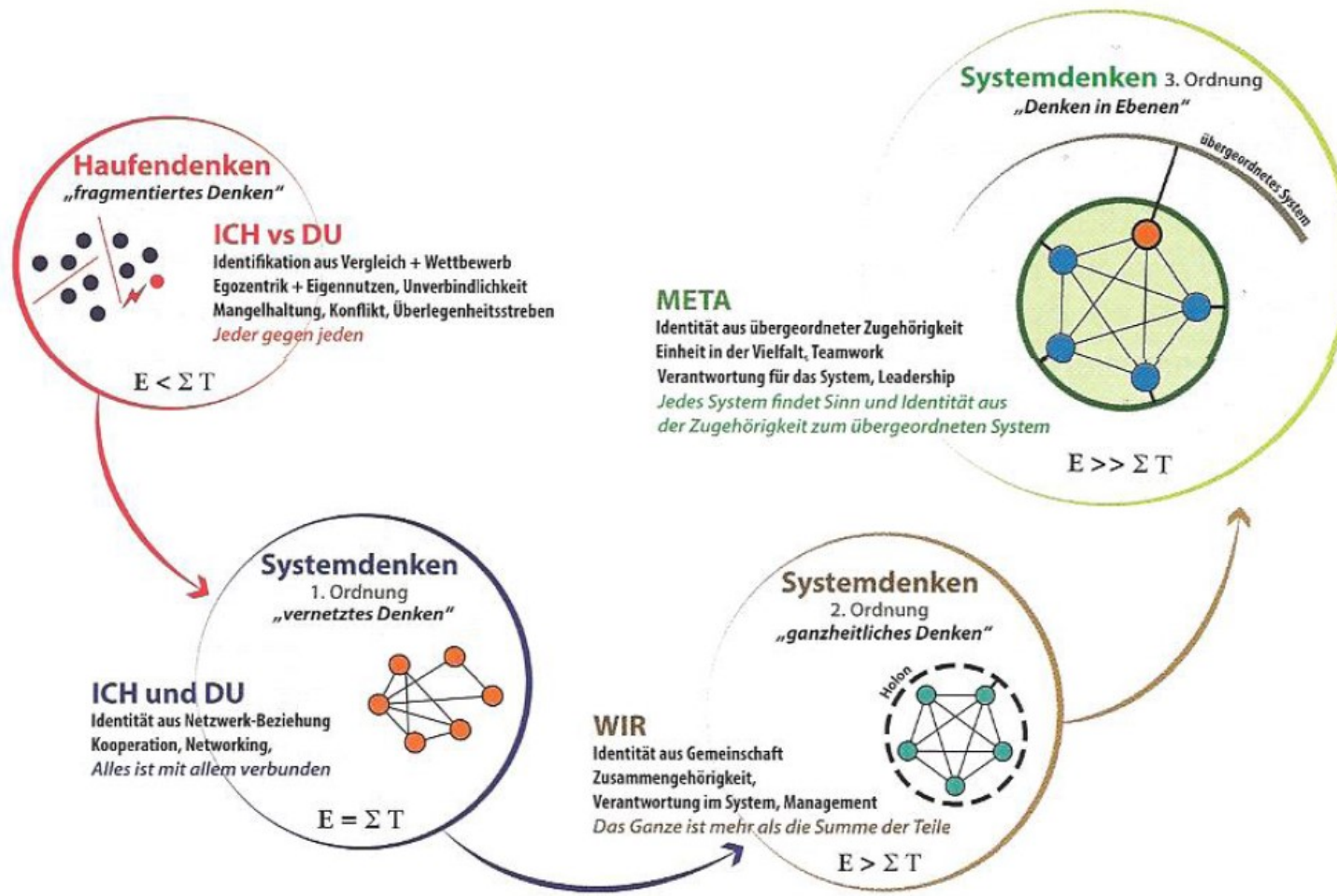
- **NaCl**      einzeln: hochreaktiv, wachsw weich, giftig  
verbunden: Würzmittel, zum konservieren



- **Holzbretter**
  - 1 Brett hat eine gewisse Belastbarkeit
  - 2 verleimte Bretter haben nicht die doppelte sondern die vielfache Tragfähigkeit



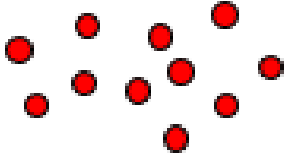
# Systemisches Denken



trends + lösungen  
 2014  
 zV

Quelle: Poostchi Kambiz (2013): S. 52

# Haufendenken - analytisch

- Unverbundene Elemente (z.B. Sand, Ziegel, Laub, Schnee)
  - Größere Menge verändert die Qualität nicht
- 
- Zerlegung in Einzelteile: Macht bei System / Organismen keinen Sinn  
 Bsp. Rose zerlegen
  - Auf den Menschen geblickt: wir sind erwachsen, wir reden sachlich
  - Einzelperson kann Identität nicht aus sich selbst finden  
 -> **ICH vs. DU**
  - Vergleich (besser/schlechter) z.B. „Nimm Dir ein Beispiel an Deinem Bruder.“
  - Motto im Haufen -> **WETTBEWERB**

**Ergebnisse der Summe <  $\sum$  der Teile**

Quelle: Poostchi Kambiz (2013)

# Systemdenken 1. Ordnung

## „vernetztes Denken“

- Alles ist mit allem verbunden -> Prinzip der Allverbundenheit
- Auf den Menschen geblickt: Wir behindern uns  
 -> **ICH und DU (Kooperation)**
- Suche nach dem Ideal, statt Arbeit am bestehenden Erleben von Beziehungen

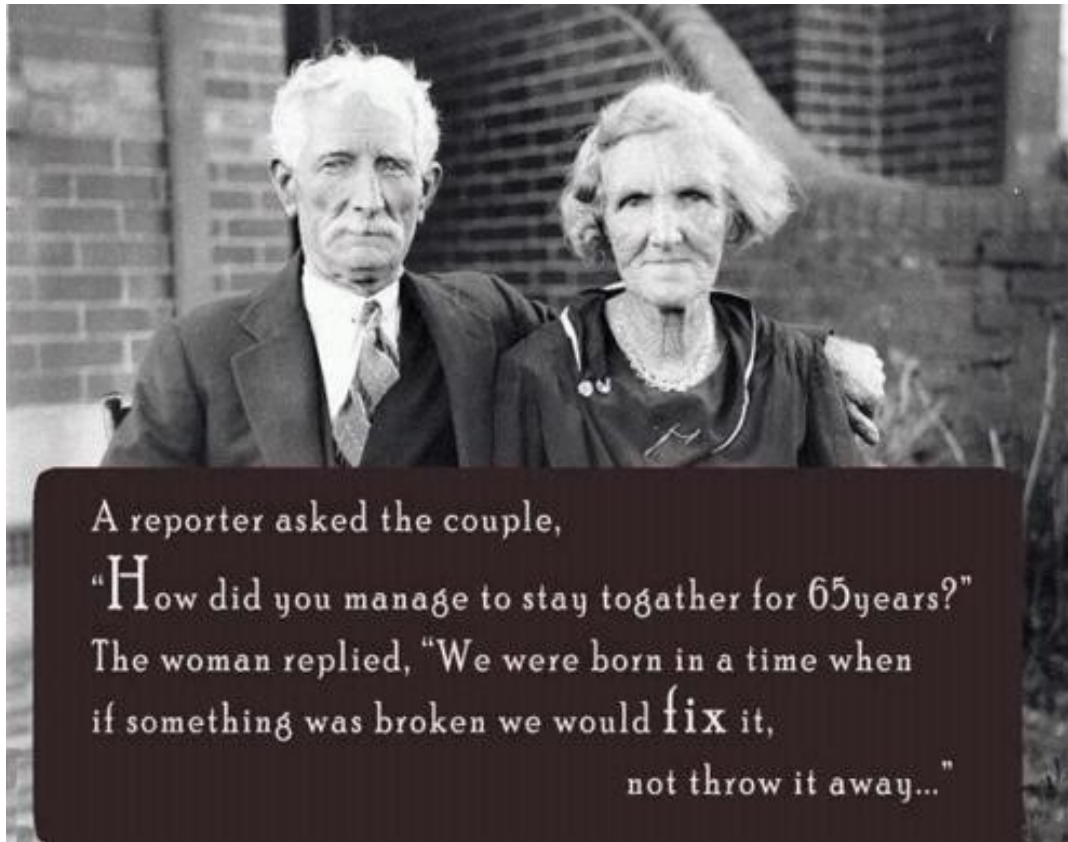


**Ergebnisse der Summe <  $\Sigma$  der Teile**

Quelle: Poostchi Kambiz (2013): S. 56

# Systemdenken 1. Ordnung „vernetztes Denken“

- Suche nach dem Ideal, statt Arbeit am bestehenden



# Systemdenken 2. Ordnung

## „Holistisches Denken“

- Ganzheitlicher Ansatz
- Systeme als eigenständige Entitäten
- Verantwortung im System
- System hat Eigenschaften die zuvor nicht sichtbar waren
- Auf den Menschen geblickt: Wir sind Teil eines Ganzen  
 -> **WIR**
- An der Beziehung arbeiten ist möglich
- Ebenenwechsel ist möglich
- Fähigkeit der Metakommunikation



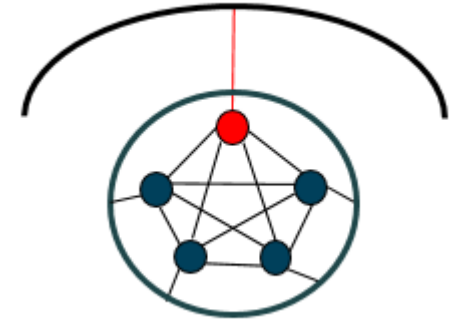
**Ergebnisse der Summe >  $\Sigma$  der Teile**



Quelle: Poostchi Kambiz (2013): S. 59

# Systemdenken 3. Ordnung

## „Denken in Ebenen“



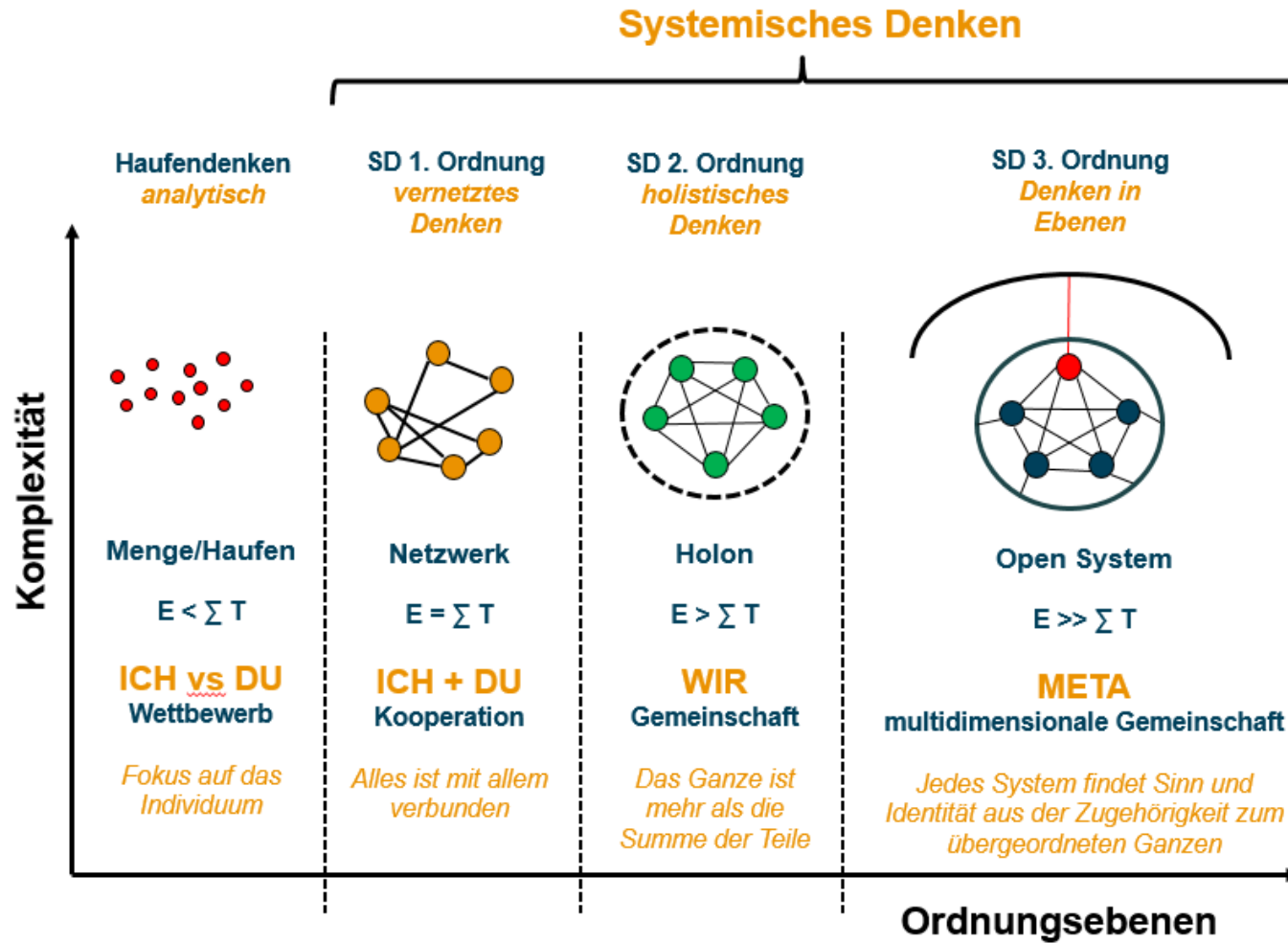
- „Open System Thinking“
- Jedes System ist Teil eines größeren Ganzen und wird aus Subsystemen zusammengesetzt
- Kennzeichen:
  - Es braucht Bedarf
  - Andocken ans System – Denken darüber hinaus
  - Führung muss Führen!
  - Verantwortung fürs System und das übergeordnete System
  - Gleichberechtigung
- Beziehung der Wechselwirkung untereinander -> agieren als Einheit
- Teilt man ein System in zwei Hälften, dann erhält man ein zerstörtes

**Ergebnisse der Summe >>  $\Sigma$  der Teile**

Quelle: Poostchi Kambiz (2013): S. 62



# Systemisches Denken



Quelle: Poostchi Kambiz (2013): S. 68





# Systemische Vertriebsorganisation

## GESCHÄFTSFÜHRUNG

**Führung**  
**Bedarf**  
**Vision/Mission**  
**Leitbild**  
**Werte**

Kundenbetreuung, -entwicklung  
 Neukundengewinnung  
 DB-Steigerung  
 Opportunity Entwicklung u. -betreuung  
 Technische Beratung  
 Kaufmännische Beratung  
 Strategische Beratung  
 Übersetzung/Kommunikation Kunde-Technik

Neukunden-Kampagnen  
 Kundenzufriedenheitsmessung  
 Segmentierung  
 Positionierung  
 Produkt-Management  
 ...

**Marketing**  
 Neukunden  
 Kampagnen  
 Kundenzufriedenheit

Kampagnendurchführung

**ID**  
 Opp. Entw. + -pflege  
 Neukundenkampagnen  
 Lösungskampagnen  
 Kundenbetreuung

**Mgmt**

Steuerung  
 Controlling  
 Coachen  
 MA-Führung  
 MA-Entwicklung  
 Team Entwicklung  
 System Definition (VT)

**PreSales**  
 Neuprojekte akquirieren,  
 Technologie und Lösungen  
 „evangelisieren“  
 Partnerbetreuung  
 ITIL

VT-Controlling

**Controlling**

## Vertrieb

Kundenentwicklung in die Tiefe und Breite  
 Projektentwicklung  
 Opportunity Mgmt  
 Kundenberatung  
 Strategische Beratung

**AM**

Kundenentwicklung  
 Projektentwicklung  
 Opportunity Mgmt  
 Kundenbedarf (wecken, finden)

**Tech Sales**

Technische Konzepte ausarbeiten  
 Richtpreis  
 Technische Abklärung  
 Technische Beratung

**Service Center**

Angebote

Kundenertrag

Kundenzufriedenheit

Technische Ausarbeitung von Angeboten

OUTPUT der Organisation

# Verantwortungsaufgaben im System

## MANAGEMENT

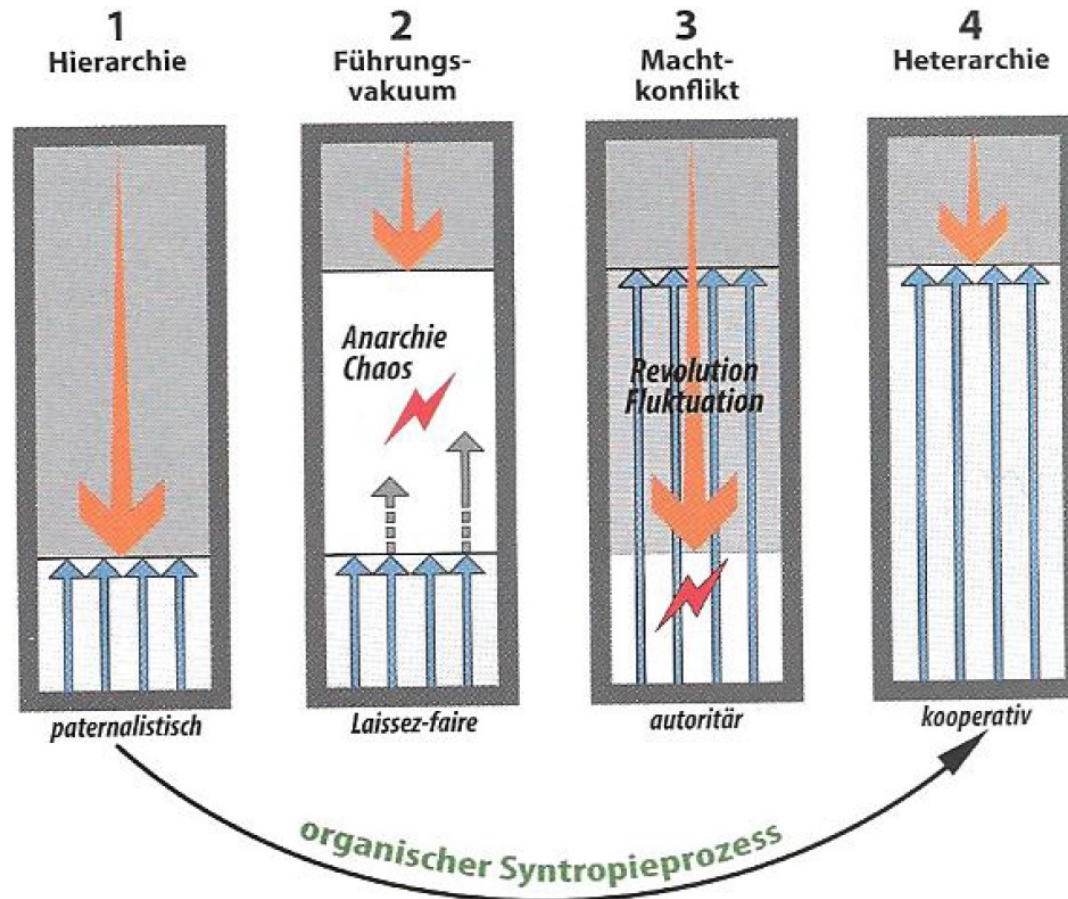
- Wirken im System
- Tagesgeschäft
- Problemlösung
- Qualität der Umsetzung
- Effizienz
- Kontinuität
- dringend

## FÜHRUNG

- Wirken am System
- Zukunftsarbeit
- Chancensuche
- Qualität der Vision
- Effektivität
- Innovation
- wichtig

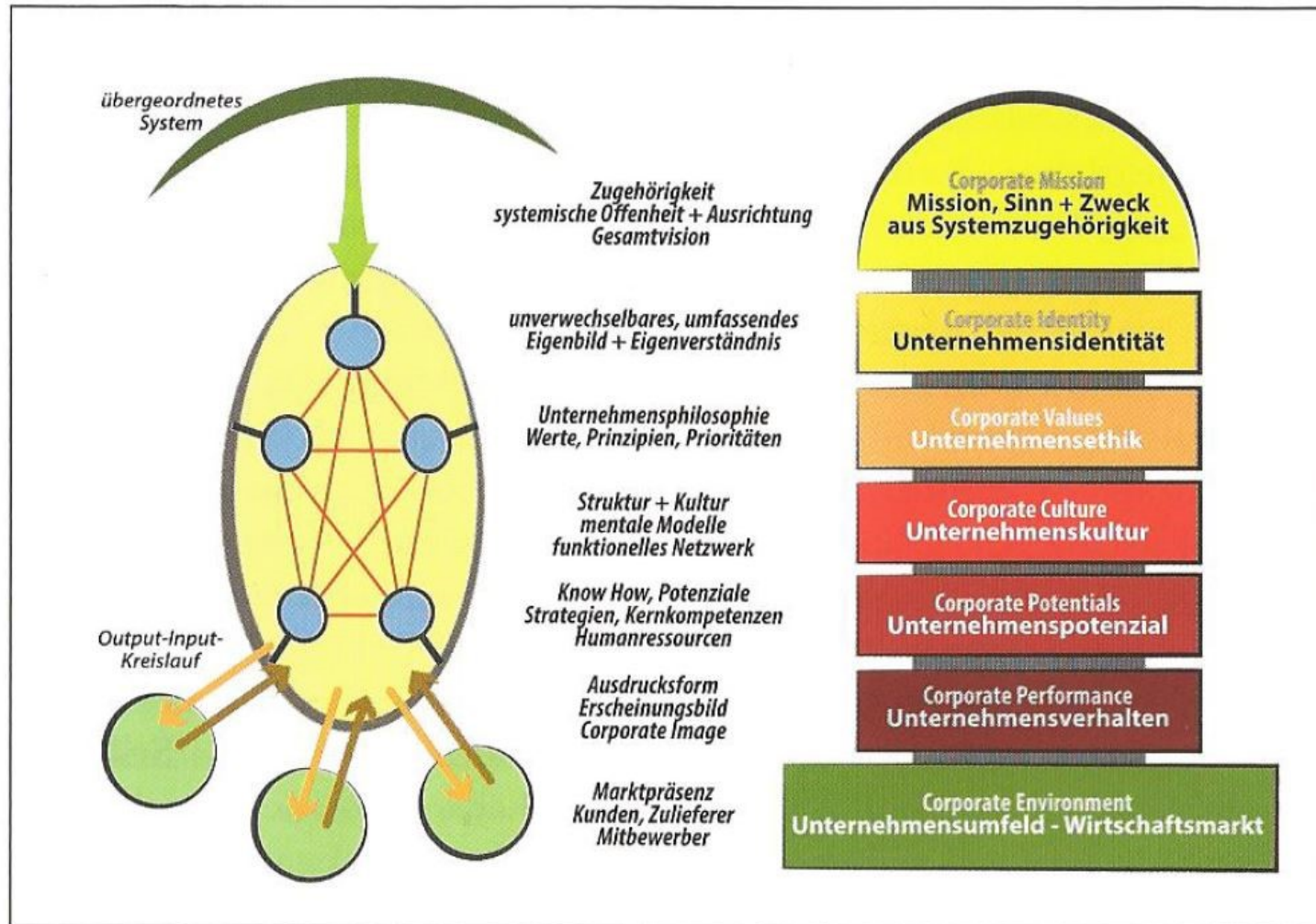
Quelle: Poostchi Kambiz (2013)

# Reifeentwicklung



Quelle: Poostchi Kambiz (2013): S. 247

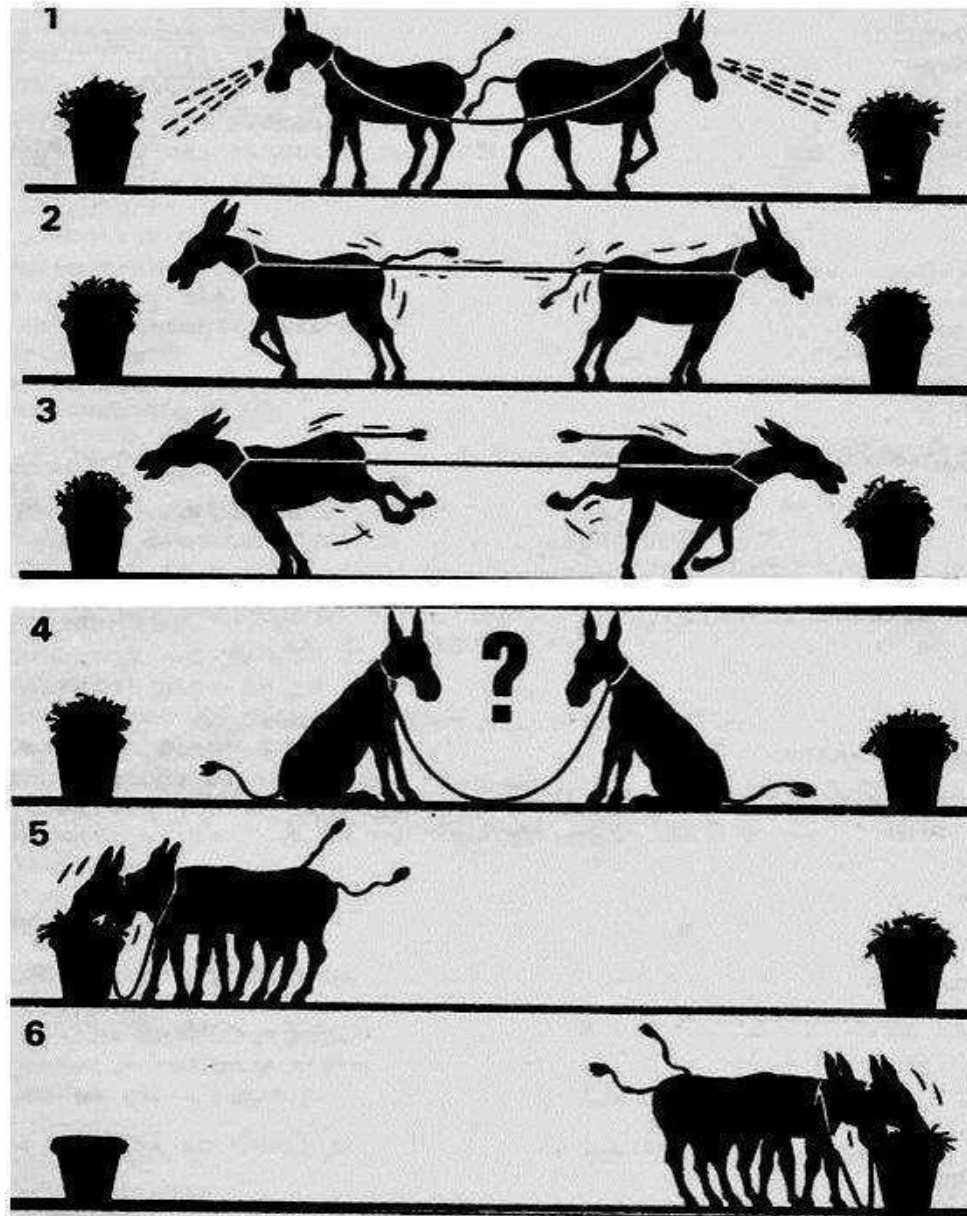
# Systemische Wirkfaktoren in Unternehmen



Quelle: Poostchi Kambiz (2013): S. 321



# Teamarbeit 😊



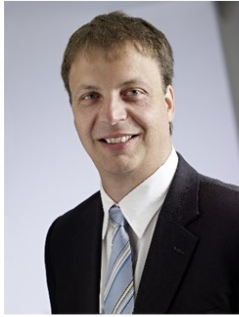
# Praktische Übung

---

- 6-8 Freiwillige bitte



## DREHZAHL TEAM



**Ing.Mag.(FH) Johannes Kopf**  
 Geschäftsführer  
 johannes.kopf@drehzahl.co.at



**Michael Haase**  
 Vertriebsberater  
 michael.haase@drehzahl-  
 vertrieboptimierung.de



**Susanne Krismer**  
 Assistenz der  
 Geschäftsführung  
 susanne.krismer@drehzahl.co.at



**Andrea Gujt**  
 Projektmitarbeiterin  
 office@drehzahl.co.at



**Manfred Urbanetz**  
 Technischer Vertriebsberater  
 Manfred.urbanetz@drehzahl.co.at



**Rolf Kerscher**  
 Technischer Vertriebsberater  
 rolf.kerscher@drehzahl.co.at



**Ing. Martin Angerer**  
 Vertriebsberater  
 martin.angerer@drehzahl.co.at



**Mag. Gerold Klebacz**  
 Vertriebsberater  
 gerold.klebacz@drehzahl.co.at



**Mag. Alexander Pig**  
 Vertriebsberater  
 alexander.pig@drehzahl.co.at



**DREHZAHL VERTRIEBSOPTIMIERUNGS GMBH**  
 Eduard-Bodem-Gasse 1/3. OG West | 6020 Innsbruck | Austria  
 T: +43 (512) 302985 | www.drehzahl.co.at | Mail: office@drehzahl.co.at



# Wohin wollen Sie mit Ihrem Vertrieb gehen?

