

Better Selling

Trainings für *echte* Kundenorientierung

positiv – innovativ – unbürokratisch – unkonventionell

Eine Innovation der Bessell & Spieler Kooperation

Die brennendsten Probleme in inhabergeführten Unternehmen

1. Preisverfall bei hohem Umsatzniveau oder Auftragsrückgang
Folge: Alltagsdruck hemmt aktive Unternehmensentwicklung
2. Zweite Führungsebene ohne Führung
Folge: ineffiziente Abläufe, mangelhafte Kommunikation und Führung
3. (Scheinbar) erschöpftes Marktpotential; wenig aktiver Vertrieb, kaum Akquisition
Folge: Keine Bewegung hin zu Innovationen, neuen Nutzen bietenden Produkten
4. Mangelnde strategische Personalentwicklung
Folge: Potential wird nicht genutzt; Fokus liegt auf Druckbewältigung

Lösung durch echte Kundenorientierung

- Kreislauf des stetig wachsenden Drucks durchbrechen: stop it, face it, change it
- Vision entwickeln, Prozesse analysieren, tote Kosten vermeiden: Was machen wir, das dem Kunden nichts nützt? Und was wollen wir tun, das dem Kunden Nutzen bringt?
- Den Kunden nicht verwalten, sondern ihm aktiv Nutzen verkaufen, Mitarbeiter schulen
- Wieder Freude an der Arbeit und am Kunden haben
- Geld verdienen: Von guter Dienstleistung gut leben können

Die Schritte zur echten Kundenorientierung

1. Unternehmensspezifische und kundenorientierte Vision mit der Geschäftsleitung entwickeln
2. Starken Führungskreis um Geschäftsleitung aufbauen, Vision zur gemeinsamen Mission und Strategie machen, Maßnahmen zur Umsetzung beschließen
3. Mitarbeiter und Kunden in die Strategie mit einbeziehen, Teams entwickeln, Maßnahmen umsetzen, Controlling

Methoden

- Innovations-Workshops, Coachings, Führungstrainings, Management-Manuals
- Systemische Strategieentwicklung
- Team-Building, Motivationstrainings, Verkaufsschulungen
- Ganzheitliche Personal-Beurteilung, Kunden-Feed-back, Kunden-Informationen-Systeme