



**vertriebs-optimierung
e-commerce**

**rainer hinz . unternehmensberatung
augustastr. 26a . 40764 langefeld
tel.: 02173-980798 . mob.: 0171-5885406
info@hinz-e.com . www.hinz-e.com**

**Der Außendienst besucht
doch nur die „falschen“
Kunden....**

Montag morgen, 7.30h, der Chef studiert die Außendienstberichte der vergangenen Woche.

„Wo waren denn die AD'ler wieder?“ fragt er sich.

„Die ganze Woche für mein Geld unterwegs und kaum Aufträge!“

„Das, was die an Umsatz gemacht haben, deckt ja nicht mal die Fixkosten.“

„Wissen die denn überhaupt nicht, wo die „guten“ Kunden sitzen?“

„Wir haben doch die Umsatzlisten, die müssten doch wissen, wo sie hinfahren müssen!“

„Da klappern die 10 Kunden am Tag ab, und es kommt nichts dabei raus!“

„Wir müssen dringend noch mal ein Vertriebs-Meeting machen, damit ich richtig auf den Tisch hauen kann. **Also so geht das nicht weiter!!**

Entsprechend missgestimmt beginnt er dann die Woche und der erste Mitarbeiter aus dem Innendienst, der seinen Weg kreuzt, bekommt eine „volle Breitseite“.

Endeffekt:

die ganze Vertriebsabteilung wird nachhaltig demotiviert und trägt diese Stimmung, gewollt oder ungewollt, auch nach außen.

Wie soll man denn den Außendienst dazu bringen, die „richtigen“ Kunden zu besuchen?

Mit einem fundierten **Vertriebs-Controlling** werden die Kunden mit dem höchsten Deckungsbeitrag definiert und der Außendienst **gezielt** zur stärkeren Betreuung angehalten.

Die Kunden mit dem geringsten Deckungsbeitrag werden nicht, oder nur noch selten, persönlich besucht und durch den Innendienst oder eine ausgelagerte Ressource betreut.

Durch den **intensiveren Kontakt** zwischen „**A-Kunden**“ und Außendienst ergeben sich **engere Beziehungen** und kürzere Reaktionszeiten bei Bedarf.

Potentielle Interessenten werden häufiger **persönlich** angesprochen und reagieren auf den höheren Aufmerksamkeitswert **meist positiv**.

Die „**C-Kunden**“ verursachen **keine Außendienstkosten** mehr, wodurch der **Deckungsbeitrag** in diesem Segment **steigt**.

Sehr gute Idee, und wie man das einrichtet und umsetzt verraten wir Ihnen gerne: