

# Extra

Bezahlte Sonderbeilage zu aktuellen Trends  
rund um das Thema Unternehmensberatung



## Erfolgreich im Vertrieb

Die Wechselbereitschaft sowohl von Konsumenten als auch von Arbeitnehmern ist in der heutigen Gesellschaft hoch. Deshalb müssen sich Unternehmer fragen: Wieviel Kundenorientierung steckt in meinem Unternehmen?

Betriebe stehen vor der Aufgabe, Kunden für ihre Produkte und Dienstleistungen nicht mehr nur zufriedenzustellen, sondern ihre Erwartungen zu übertreffen. Der unmittelbar letzte Kontakt prägt dabei dominant die Wahrnehmung. Viele vorangegangene Erfahrungen werden durch das letzte Erlebnis relativiert.

Für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg ist Voraussetzung, dass alle Mitarbeiter an den digitalen und physischen Kontaktpunkten - also in sämtlichen Vertriebs- bzw Servicekanälen vom Webshop, Geschäftslokal bis zum Kunden-Servicecenter - radikale Kundenorientierung leben.

In einer kürzlich durchgeführten Studie in 482 Experteninterviews

wird einer kundenorientierten Organisation die höchste Bedeutung zugemessen (siehe Grafik).

Unternehmer sollten feststellen, ob Kundenorientierung im Betrieb verankert ist:

- ▶ Wurdten Unternehmenswerte in einem Leitbild festgelegt und wird eine Kultur geprägt, die auf Wertschätzung basiert?
- ▶ Existiert eine Kundenwert-Strategie und ein Sales Mantra?
- ▶ Kennen Sie die Kundenerfahrungen an den Kontaktpunkten?
- ▶ Messen Sie permanent die Kunden-/Mitarbeitererfahrung und werden daraus Maßnahmen abgeleitet?
- ▶ Wie wird das Unternehmensleitbild und die Kundenwertstrategie kommuniziert?

▶ Wird die Kundenwertstrategie gelebt bzw. schaffen die Maßnahmen Identifikation und Sinn?

### I like that product

Ratings und Likes haben eine zunehmende Bedeutung bei der Einkaufsentscheidung von Produkten und Dienstleistungen, aber auch bei der Auswahl von Arbeitgebern. Der Grad der Weiterempfehlung einer Marke entscheidet über den wirtschaftlichen Erfolg.

In sozialen Netzwerken und Internet-Plattformen geben Kunden und Mitarbeiter in Echtzeit ihre Meinung öffentlich kund. Traditionelle Kunden- und Mitarbeiterbefragungen in langen Intervallen zeigen unzureichend die

Wahrnehmung und Einstellung zum Unternehmen auf. Online-B2C-Dialogsysteme geben bereits in Echtzeit die Möglichkeit, auf Kunden- bzw Mitarbeiterrückmeldungen zu reagieren.

So können schnell „Absprung“-Kunden identifiziert, wiederkehrende Probleme in Produkten oder Services erkannt und potenzielle Markenbotschafter, die die Marke an Freunde und Kollegen weiterempfehlen, entdeckt werden.

Ein bedeutender Mehrwert von Online-Dialogsystemen sind die positiven Kundenrückmeldungen (z.B. zirka 80 Prozent bei 250.000 Rückmeldungen im Staffino-Netzwerk). Ein „Dankeschön“/„Like“ oder ein persönliches positives Kunden-Feedback steigert nachhaltig die Motivation und das Engagement.

In dieser Wertschätzung liegt ein hoher Motivationsfaktor, radikale Kundenorientierung auch wirklich zu leben.



## Info

Der Arbeitskreis Vertriebsberatung der Fachgruppe UBIT in Wien bietet professionelle Beratung und eine Unternehmensanalyse mit Schwerpunkt Vertrieb. UBIT-Obmann Martin Puaschitz empfiehlt KMU den Status-Check Vertrieb. In einem hoch standardisierten Prozess analysieren speziell geschulte Vertriebsberater die aktuelle Vertriebssituation und besprechen erste Handlungsempfehlungen. Melden Sie sich zum Status Check Vertrieb an bei: [www.wko.at/wien/status-check-vertrieb](http://www.wko.at/wien/status-check-vertrieb)

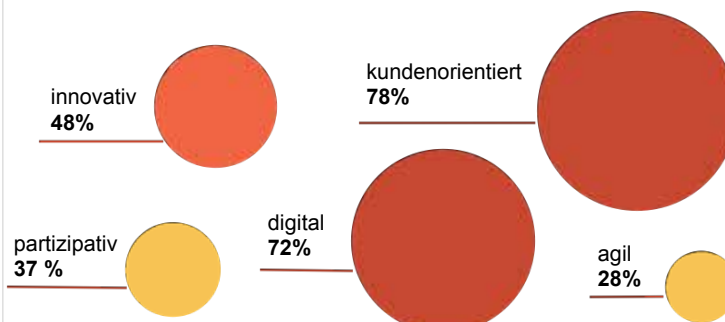
### Veranstaltungen im WKO Forum zum Thema:

9. Mai: „Vertrieb erfolgreich führen“ - Vortragende Peter Berger und Christian Weiland  
24. Mai: „Wie kundenorientiert ist Ihr Unternehmen?“ - Impulsvortrag von Harald Preyer.



Dr. Christian Weiland hat 25 Jahre Vertriebserfahrung im Einzelhandel und in internationalen IT-Konzernen und ist in der Lenkungsgruppe des AK Vertriebsberatung.

## Die Zukunft der Organisation



Quelle: 482 Experteninterviews und Votings von Resonanz im 1. Quartal 2018