

Frühlingsputz oder wieviel Kundenorientierung steckt in Ihrem Unternehmen?

Neue Veranstaltungsformate des Arbeitskreis Vertriebsberatung legen im Frühling Ihren Fokus auf das Thema „Der Mensch im Vertrieb“. On top bietet der Arbeitskreis der Fachgruppe UBIT der Wirtschaftskammer Wien mit dem „Status-Check Vertrieb 2018“ eine umfassende Analyse und Beratungsleistungen für Unternehmen an.

Nachhaltiger Unternehmenserfolg hat einen Grund: er fokussiert auf Menschen. „Ob im Geschäftslokal, im Webshop oder im Servicecenter – jedes erfolgreiche Unternehmen rückt die Zufriedenheit seiner Kunden ins Zentrum“, erklärt Christian Weiland, Gesellschafter der Resonanz GmbH und in der Lenkungsgruppe des Arbeitskreis (AK) Vertriebsberatung der Fachgruppe UBIT der Wirtschaftskammer Wien (WKW) aktiv.

Das ist nicht neu, doch die Intensität in der sich Mitarbeiter eines Unternehmens heute mit Kundenkommunikation in der realen Welt und im Netz auseinandersetzen müssen, erreicht eine neue Dimension. Genau deshalb legt der Arbeitskreise seinen Fokus im Frühling auf das Thema „Der Mensch im Vertrieb“.

Ratings, Likes und Kommentare beeinflussen Kaufentscheidungen

Hauptgrund für diese Entwicklungen ist einmal mehr die Digitalisierung mit ihren Herausforderungen und Möglichkeiten. So ist der Informationsstand der Kunden, und damit die Wechselbereitschaft beim Kauf von Produkten und in der Nutzung von Dienstleistungen, so hoch wie nie zuvor. Ratings, Likes und Kommentare in sozialen Medien und auf kommerziellen Plattformen haben zunehmenden Einfluss auf Kaufentscheidungen.

Es mache also Sinn anstelle traditioneller Kunden- und Mitarbeiterbefragungen im gewohnten Zweijahresrythmus nun Online-Dialog- und Feedbacksysteme als Tool in Betracht zu ziehen, informiert Weiland. Diese geben in Echtzeit Auskunft über Einstellungen, Wünsche und Befindlichkeiten. Ein Beispiel ist [kununu](#), ein anderes das international erfolgreiche Dialogsystem [staffino](#). Die Vertriebsberater der WKW beraten interessierte Unternehmen zu Einsatzvarianten dieser spannenden Tools.

„Feedbacktools machen es möglich Unzufriedenheit mit Produkten und Services auszuspüren, aber auch potentielle Markenbotschafter zu identifizieren“, geht Weiland ins Detail, „Mitarbeiter können durch diese Tools oft motivierendes Feedback in Form von ‚Likes‘ oder einem ‚Dankeschön‘ sofort und im Moment wahrnehmen“. Neue Entwicklungen bringen neue Tools und Chancen. Keine Angst vor Veränderung, so die Devise.

„Radikale Kundenorientierung“

Das erklärt, warum „radikale Kundenorientierung“ zunehmend an Bedeutung gewinnt. Die Ausrichtung an den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden muss tief in der DNA von Unternehmen verankert werden.

Inhaltlich in Form von Überprüfung, Weiterentwicklung und Erneuerung der Unternehmensvision mit dem Fokus Mensch. Im Mittelpunkt sollten immer Werte, Leitbilder und Kundenwertstrategien stehen, die Mitarbeiterengagement entfalten, Kunden begeistern und Loyalität fördern.

„Wir empfehlen als kleinen Frühlingsputz den Status-Check Vertrieb“, ergänzt UBIT-Obmann Martin Puaschitz. Diesen bietet der Arbeitskreis Vertriebsberatung der Fachgruppe UBIT seinen Mitgliedern an. In einem standardisierten Prozess wird die aktuelle Vertriebssituation von Unternehmen unter die Lupe genommen und im Zuge einer professionellen Beratung werden erste Handlungsempfehlungen abgegeben.

Mehr erfahren Sie auf den kommenden Veranstaltungen des AK Vertriebsberatung.

Termine

„Vertrieb erfolgreich führen“

Wann: Mittwoch, 9. Mai, 19.00 bis 21.00 Uhr

Vortragende: Peter Berger und Christian Weiland

Ort: wko[forum]wien, Operngasse 17-21 (5. Stock), 1040 Wien

„Wie kundenorientiert ist Ihr Unternehmen – Einladung zum Business Breakfast“

Wann: Donnerstag, 24. Mai, 9.00 bis 11.00 Uhr

Vortragender: Harald Preyer

Ort: wko[forum]wien, Operngasse 17-21 (5. Stock), 1040 Wien

Weitere Infos zu Veranstaltungen: <https://www.wko.at/service/Veranstaltung>

Mehr zum AK Vertriebsberatung: <https://www.wko.at/site/vertriebsberatung/start.html>

Informationen zum „Status Check Vertrieb 2018“ finden Sie [hier](#).

Dr. Christian Weiland, DialogArt und Resonanz GmbH

Christian Weiland ist seit 2015 mit seinem eigenen Unternehmen DialogArt als Berater

tätig und Gesellschafter der Resonanz GmbH. Weiland greift auf 25 Jahre

Vertriebserfahrung im Einzelhandel und in internationalen IT-Konzernen zurück und ist in der Lenkungsgruppe des Arbeitskreis Vertriebsberatung .

Bilder

Bild1: Christian Weiland ist Vertriebsberater und in der Lenkungsgruppe des Arbeitskreis Vertriebsberatung. © Photo Gerhard Peyrer

Bild2: Martin Puaschitz, Obmann UBIT Wien © Foto Weinwurm

Rückfragehinweis

AK Vertriebsberatung – UBIT Wien

– BiSness Dr. Christian Weiland – DialogArt

1173751

ubit@wkw.at

birgit.schaller@bisness.at

Mag. Birgit Schaller

+43 680