



BERATUNG + PROJEKTE

Vertrieb: Neuausrichtung Markt- und Kundenbearbeitung

Ausgangssituation und Auftrag:

Die Marktbearbeitung des Unternehmens brachte nicht mehr die erwünschten Ergebnisse. Zwischen Marketing und Vertrieb gab es zunehmende Rivalitäten. Die Vertriebs- und Marketingorganisation aus über 260 Mitarbeitern war sehr zersplittert und funktional aufgebaut.

Der Auftrag bestand darin, die gesamte Markt- und Kundenbearbeitung neu zu gestalten. Kundenorientierung und Prozessorientierung sollten die Richtschnur für die Ausrichtung darstellen. Zusätzlich sollte eine Einsparung von 30% erzielt werden.

Vorgehen

Über eine funktions- und hierarchieübergreifende Projektgruppe, der auch der Betriebsratsvorsitzende angehörte, wurde das Projekt in 6 Monaten vorangetrieben.

Auf Basis einer differenzierten Analyse der Markt-, Kunden- und Wettbewerbssituation und der eigenen Kenngrößen wurde das Zukunftskonzept entwickelt. Markt- und Geschäftsfelder sowie deren Ziele wurden neu definiert, Standorte aufgegeben, der Innendienst zentralisiert. Operative Funktionen des Marketing wurden in den Vertriebsprozess integriert, die strategischen Funktionen in einem Marketingkernteam zentralisiert.

Die Vertriebsmitarbeiter wurden gemäß der Prozesslogik neuen Vertriebsteams zugeordnet. Die Kundenbearbeitung erfolgte nach neuen Schwerpunkten. Der Umsetzungsplan umfasste eine umfassende Qualifizierung für die neuen Rollen, die bereits gegen Ende der Projektarbeit begonnen wurde.

Ergebnis

Das Konzept wurde zügig umgesetzt. Es gab zunächst in einigen Bereichen Schwierigkeiten, sich mit den neuen Rollen anzufreunden. Überraschenderweise brachte aber die Zentralisierung des Innendienstes auf Kundenseite anders als befürchtet kaum negative Reaktionen.

Die Einsparungsziele wurden erreicht.

<http://www.jp-consulting.de/Managementberatung-Beratung-Projekte/Vertrieb-Markt-Kundenbearbeitung-E1107.htm>