

Was macht der Vertriebsaußendienst in Zeiten der Corona-Krise?

Gustav Kichler, März 2020

Termine mit dem Verkaufsaußendienst sind storniert, Messen und Vertriebsveranstaltungen abgesagt und in den Herbst verschoben. Vielerorts in Europa gibt es Ausgangseinschränkungen.

Problemstellung

Der Außendienstmitarbeiter (m/w) sitzt vor einem leeren Terminkalender. Er bleibt zu Hause. Seine Verkaufszahlen sind seit Beginn des Jahres weder gut noch schlecht, sicherlich hätte er jetzt im Frühling einen Push benötigt, um die herausfordernden Verkaufsziele in diesem Jahr erreichen zu können. Damit wird es jetzt wohl nichts mehr werden. Die Prämie kann er abschreiben. Wie kann er mit dieser veränderten Situation umgehen?

Denkanstöße

Für den Vertrieb sind in der Krisensituation drei Bereiche zu gestalten:

1. Sicherstellung der Kommunikation mit dem Kunden
2. Sicherstellung der internen Kommunikation
3. Bereitstellung einer digitalen Infrastruktur

Auch wenn der Kunde nicht mehr besucht werden kann, ist die Kundenkommunikation aufrechtzuerhalten. Erstellen Sie ein Kundendrehbuch. Dieses antizipiert alle Fragen, die den Kunden in der Krise beschäftigen können und legt die Zeitpunkte der kommunikativen Intervention fest. Beispielsweise kann die Lieferzuverlässigkeit ein wichtiges Thema sein. Wenn Sie dem Kunden in einer Sache helfen können, die über die sonstige Kerninteraktion des Verkaufs hinausgeht, wird es ihr Kunde zu danken wissen.

Die Sicherstellung der internen Kommunikation, insbesondere mit Verkaufsleiter, Verkaufsinendienst und Marketing ist eine wesentliche Voraussetzung, den Kunden weiterhin gut zu betreuen. Das können Sie in Zeiten von home-office mit der Implementierung von Online-Meeting-Tools und Kollaborationssoftware unterstützen.

Last but not least ist eine digitale Infrastruktur bereitzustellen, die alle Kommunikationskanäle der internen wie externen Kommunikation reibungslos erfasst. Aufbauend auf existierende CRM-Lösungen – das ist heute im Vertrieb Standard – sollten schnelle Lösungen für eine praktikable Systemintegration mit dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Das Grundschema ist in der Abbildung 1 wiedergegeben. Darüber hinaus ist die Entwicklung eines Kundenportals empfehlenswert, eine Sharing-Plattform zwischen Kunden und Unternehmen. Diese Plattform enthält neben einer durchdachten Architektur u.a. Apps und Tools¹ für die Kommunikation, zur Dokumentenspeicherung, oder Logistik- und Finanztransaktionstools.

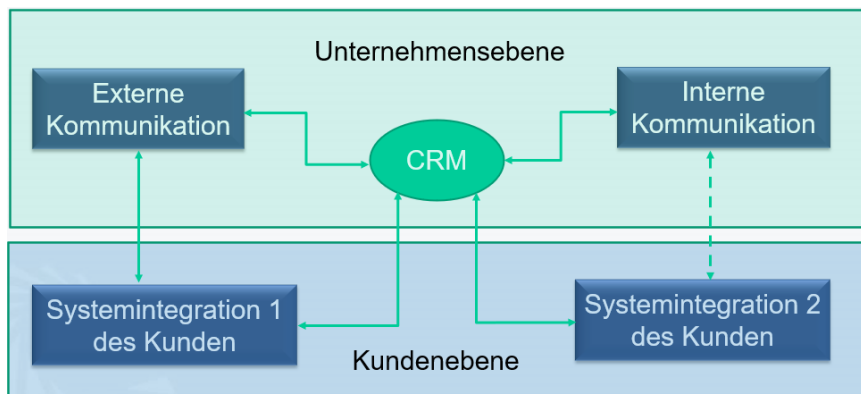


Abbildung 1: Digitale Infrastruktur Unternehmen - Kunde

Der Nutzen für das Unternehmen

Mit der Etablierung einer exzellenten Kommunikationsarchitektur bleiben Sie mit dem Kunden auch bei längeren Mobilitätsverboten problemlos in Kontakt. In jedem Fall stärkt eine gut administrierte Kommunikation die Kundenbeziehung. Die Entwicklung eines Kundenportal-Ökosystems im Sinne einer Sharing-Plattform benötigt zwar mehr Zeit, sichert Ihnen aber nach der Krise Umsätze und einen nicht unerheblichen Vorsprung in der Kundenintegration gegenüber Ihren Mitbewerbern.

Die ersten Schritte

Integrieren Sie erste Tools¹, die das digitale Leben leichter machen. Auf der Social-Media Ebene ermöglichen Sie Ihren Kunden Zugang zu Ihrem Whats-up, LinkedIn oder Twitter-Accounts. Auf der organisationalen Ebene stellen Sie den Zugriff auf Dateien für Ihre Mitarbeiter sicher (VPN, Fileserver, Dropbox, etc.) und etablieren Sie Kollaborationstools (Teamviewer, Slack, Cisco Videokonferenztool, Trello, Microsoft Teams, etc.). Letzte Woche hat Microsoft bekanntgegeben den Zugang für Microsoft-Teams in der Vollversion für einen gewissen Zeitraum zu verschenken².

Die CONSENZUM Managementberatung hat eine Ihrer Kernkompetenzen in der digitalen Transformation des Vertriebssystems. Die bestehende Krise macht einmal mehr deutlich wie entscheidend dieser Schritt für die Zukunftssicherung mittelständischer Unternehmen geworden ist.

Gustav Kichler

CONSENZUM - Managementberatung
kichler@consenzum.com | www.consenzum.de

Vertriebsentwicklung – Strategieentwicklung – Prozessoptimierung – Unternehmensnachfolge

(1) Umfangreiche Übersicht über Tools & Apps: <https://www.getapp.de/directory/h5/it-communications/software>

(2) <https://it-service.network/blog/2020/03/11/microsoft-teams-kostenlos/>