

CRM SW - Aufgabe

1

Ausgangsbasis: *Alle Abläufe bitte rein Analog, ohne IT/EDV (maximal: analoges Telefon / Fax) betrachten und angehen!*

Sie erhalten einen unvollständigen B2B-Interessentenbogen (MQL), mit der Bitte einen Gesprächstermin vor Ort zu vereinbaren und durchzuführen..

Sie schaffen es einen Termin zu vereinbaren, den Sie wahrnehmen.

Vor Ort möchten Sie u.a. 3 Produkte/Dienstleistungen vorstellen und einen Folgetermin vereinbaren. Ihre Zielperson hat ein paar Fragen, die Sie nicht beantworten können. Zusätzlich möchte er/sie ein Angebot erhalten und eine Testbestellung tätigen. Diesen bestätigen Sie und übermitteln sie an Ihre Firma. Sie vereinbaren einen Folgetermin. Nach dem Kundenbesuch erstellen Sie einen Besuchsbericht. Am nächsten Tag treten Sie Ihren Jahresurlaub (3 Monate) an. Und da ist noch etwas... Ihr/e Vorgesetzte/r meldet sich und möchte von Ihnen, für eine bevorstehende Kampagne eine Aufstellung über Ihre wichtigsten 5 Kunden. Diese Aufstellung soll auch noch die 5 meistverkauften und profitabelsten Produkte beinhalten!

1. Was brauchen Sie um aus Ihrem MQL (Marketing Qualified Lead) ein SQL (Sales Qualified Lead) zu machen?
2. Welche Tools benötigen Sie, um die Produkte/Dienstleistungen vorzustellen?
3. Wie gehen Sie vor, wenn Sie die Fragen nicht beantworten können und den/die Interessent/in doch bedienen möchten?

4. Wie gehen Sie vor, wenn Sie ein Angebot erstellen und abgeben möchten?
5. Was benötigen Sie, um eine Bestellung zu erfassen und es zu bestätigen?
6. Wie gehen Sie vor, um die Testbestellung an Ihre Firma zu übermitteln?

7. Was benötigen Sie um einen Folgetermin zu vereinbaren und es zu bestätigen?
8. Was und welche Punkte benötigen Sie, um einen Besuchsbericht zu erfassen?
9. Wie übermitteln Sie Ihre Berichte an Ihre Firma?

10. Welche Schritte sind notwendig, wenn Sie in Ihrem Gebiet vertreten werden sollen?
11. Welche Informationen erwarten Sie, wenn Sie wieder zurück sind und Ihr Gebiet von Ihrer Vertretung übernehmen?
12. Was brauchen Sie alles, um Ihre 5 wichtigsten Kunden und die 5 profitabelsten Produkte zu analysieren?
13. Listen Sie bitte alle Tools/Hilfsmittel auf, die Sie benannt haben!

Fragen Sie sich nach Sinn und Zweck der Aufgaben?

6

Sehr geehrte Teilnehmende,

Ihre mögliche Frage bezüglich der Fokussierung auf den Ablauf im analogen Zeitalter, anstatt die Gegenwart zu behandeln ist verständlich. Erfahren Sie im Folgenden einige Gründe dafür und wie Sie daraus Ihren persönlichen Nutzen und Wettbewerbsvorteil ziehen können.

Gründe / Nutzen / Wettbewerbsvorteil

7

1. Historisches Verständnis: Die Analyse der Vergangenheit ermöglicht es uns, die Entwicklung von Kundenbeziehungen und Geschäftsprozessen im Laufe der Zeit zu verstehen. Dieses historische Verständnis hilft uns, die aktuellen Entwicklungen und Herausforderungen besser zu bewerten.
2. Fundamentale Prinzipien: Viele der grundlegenden Prinzipien im Kundenbeziehungsmanagement (CRM) haben ihren Ursprung im analogen Zeitalter. Indem wir diese Prinzipien verstehen, können wir sie besser auf moderne Technologien und Tools anwenden.
3. Transferierbare Fähigkeiten: Die Fähigkeiten, die im analogen Zeitalter entwickelt wurden, sind oft übertragbar. Zum Beispiel, das Verständnis von Kundenbedürfnissen und die Fähigkeit, Beziehungen aufzubauen, sind in jeder Ära wichtig.

Wie können Sie persönlichen Nutzen und Wettbewerbsvorteil aus dieser Betrachtung ziehen?

1. Verbindung zur Gegenwart herstellen: Lernen Sie, wie die Prinzipien aus dem analogen Zeitalter in die heutige digitale Welt übertragen werden können. Dies kann Ihnen helfen, effektive und nachhaltige Kundenbeziehungen in der modernen Geschäftswelt aufzubauen.
2. Werte der Authentizität: In der heutigen Zeit, in der Authentizität und persönliche Beziehungen immer wichtiger werden, können Sie durch das Verstehen der analogen Prinzipien Ihre Fähigkeit zur authentischen Kundenbetreuung stärken.

3. Fallbeispiele:

a) Apple Inc.: Apple hat sich seit seiner Gründung in den 1970er Jahren einen Ruf für exzellenten Kundenservice erarbeitet. Dies basiert auf Prinzipien, die im analogen Zeitalter entwickelt wurden, wie persönlicher Support und Kundenzufriedenheit.

b) Kleines Familienunternehmen: Denken Sie an ein kleines Familienunternehmen, das seit Jahrzehnten in derselben Nachbarschaft tätig ist. Diese Unternehmen haben oft eine treue Kundschaft aufgebaut, indem sie die Grundlagen des persönlichen Kundenservice aus dem analogen Zeitalter angewendet haben.

4. Wettbewerbsvorteil: Indem Sie die historischen Grundlagen des CRM verstehen und gleichzeitig die neuesten Technologien und Trends nutzen, können Sie sich als Experte positionieren. Sie können Unternehmen helfen, traditionelle Werte mit modernen Ansätzen zu verbinden, um Kunden besser zu betreuen und ihren Wettbewerbsvorteil zu stärken.

Insgesamt eröffnet die Betrachtung des analogen Zeitalters im CRM Ihnen ein breiteres Verständnis für die Prinzipien des Kundenbeziehungsmanagements. Es ermöglicht Ihnen, dieses Wissen auf die heutigen digitalen Herausforderungen anzuwenden. Dies kann dazu beitragen, Ihre Wettbewerbsfähigkeit zu steigern und langfristige Erfolge in einer sich ständig verändernden Geschäftswelt zu sichern.