**Übung CRM Kundendatenbanken**

1. **Was brauchen Sie, um aus Ihrem MQL ein SQL zu machen?**

Folgende Daten benötigen wir:   
  
-🡪 Unternehmensname

-🡪 Unternehmensanschrift  
-🡪 Kontaktdaten wie Telefonnummer / Faxnummer  
-🡪 Name des Ansprechpartners und Funktion mit Entscheidungsbefugnis  
-🡪 Um was für ein Unternehmen handelt es sich – welche Branche   
 (Handelsunternehmen, Industrieunternehmen,   
 Dienstleistungsunternehmen)?

-🡪 Unternehmensgröße (Mitarbeiteranzahl)   
-🡪 Potenzieller Umsatz des Unternehmens des letzten Jahres   
 (Jahresabschlüsse einsehen)

-🡪 Bonität des Unternehmens über Creditreform abfragen

1. **Welche Tools benötigen Sie, um die Produkte / Dienstleistungen vorzustellen?**  
     
   -🡪 Kataloge, Datenblätter, Broschüren, Produktbeschreibungen, Preislisten  
   -🡪 Muster

-🡪 Checkliste für den ersten Termin, um gut vorbereitet zu sein, auch wirklich

alles abzufragen

1. **Wie gehen Sie vor, wenn Sie die Fragen nicht beantworten können und den / die Interessent:in doch bedienen möchten?**  
     
   -🡪 Kollegen:innen anrufen

-🡪 bzw. mitteilen, „ich kann das jetzt nicht beantworten, kläre das ab und rufe   
 Sie morgen an bzw. sende Ihnen gerne weitere Unterlagen zu“ (per Post, Fax)

1. **Wie gehen Sie vor, wenn Sie ein Angebot erstellen und abgeben möchten?**  
     
   -🡪 Innendienst /Vertriebsmitarbeiter anrufen bzw. faxen und mitteilen, dass ein   
    Angebot für den Kunden XY bitte erstellt werden soll (alle Informationen, die   
    für die Angebotserstellung notwendig sind, übermitteln, ergo bereits jetzt   
    Besuchsbericht erstellen und an den Innendienst bzw. ausgefüllten Vordruck   
    für Angebotserstellung übermitteln)

**-**🡪 Wenn es ein Neukunde ist, mit Vertriebsleitung über die Konditionen für das   
 Angebot abstimmen ggf. auch bei Bestandskunden.

1. **Was benötigen Sie, um eine Bestellung zu erfassen und zu bestätigen?**  
     
   -🡪 seit Ende der 70er Jahre EDV Lösungen (Großrechnerlösungen) zur

Auftragserfassung (nicht online)

-🡪 alle Details der Bestellung (wie Produkte, Anzahl, Preis, Lieferwunschtermin)   
 per Fax an den Innendienst / Erfasser der Bestellung übermitteln  
-🡪 Erfassung übernimmt in der Regel der Innendienst  
-🡪 Auftrags- / Bestellbestätigung erzeugen und dem Kunden per Fax / Post

übermitteln auch in der Regel durch den Innendienst

1. **Wie gehen Sie vor, um die Testbestellung an Ihre Firma zu übermitteln?**  
     
   -🡪 telefonisch oder per Fax (an den Innendienst) die Testbestellung übermitteln
2. **Was benötigen Sie, um einen Folgetermin zu vereinbaren und diesen zu bestätigen?**  
     
   -🡪 Adresse, Telefonnummer, Datum, Uhrzeit

-🡪 Bestätigung per Fax für den Folgetermin an den Kunden senden

1. **Was und welche Punkte benötigen Sie, um einen Besuchsbericht zu erfassen?**  
     
   -🡪 Stift, Blanko Papier oder vorgegebener Vordruck der Firma

-🡪 Punkte:   
Zusammenfassung des Gesprächs mit Aufnahme Testbestellung, Name Unternehmen, Ansprechpartner, Datum, Ort, Testbestellung läuft bereits über Innendienst und auch Angebotserstellung.

1. **Wie übermitteln Sie Ihre Berichte an Ihre Firma?**  
     
   -🡪 per Fax / Post
2. **Welche Schritte sind notwendig, wenn Sie in Ihrem Gebiet vertreten werden sollen?**  
     
   -🡪 Rufumleitung auf das Telefon des Kollegen / der Kollegin (als Vertretung)

-🡪 bzw. Sprachnachricht auf Anrufbeantworter mit Information zur Abwesenheit   
 sowie zu der Vertretung (Name Kollege:in + Telefonr. bzw. Innendienst-  
 Kontaktdaten)

-🡪 Faxgerät ausschalten

1. **Welche Informationen erwarten Sie, wenn Sie wieder zurück sind und Ihr Gebiet von Ihrer Vertretung übernehmen?**  
     
   -🡪 Was gibt es Neues?

-🡪 Aktenvermerke zu meinen Kunden checken (z.B. Kundensperre, weil Kunde   
 nicht bezahlt hat)

-🡪 Wie viele / welche Neukunden haben wir gewinnen können?

-🡪 Gab es Aufträge in meiner Abwesenheit, um zu wissen, was meine   
 Kunden bestellt haben?

-🡪 Gab es Reklamationen / Beanstandungen? Wie wurden diese von der   
 Vertretung bearbeitet / erledigt – Kunde wieder zufrieden bzw. muss ich   
 meinen Kunden nochmal kontaktieren?

1. **Was brauchen Sie alles, um Ihre fünf wichtigsten Kunden und die fünf profitabelsten Produkte zu analysieren?**  
     
   -🡪 fünf wichtigste Kunden

* Umsatzgröße (dazu Umsatzlisten von der Rechnungs- / Finanzabteilung)
* Größe des Unternehmens
* Festlegung als Referenzkunde
* Kundenumfrage zur Kundenzufriedenheitsanalyse

-🡪 fünf profitabelste Produkte

* Umsatz- und Ergebnisauswertung von der Rechnungs- / Finanzabteilung

1. **Listen Sie bitte alle Tools / Hilfsmittel auf, die Sie benannt haben!**  
     
   Fax

Telefon

Telefonzelle mit viel Kleingeld

Kugelschreiber

Papier  
Vordrucke der Firma u.a. für Bestellaufnahme  
Briefumschlag

Briefmarke

Notizbuch mit Kalender

Kataloge

Datenblätter

Broschüren

Produktbeschreibungen

Preislisten

Muster

Checklisten  
  
Brieftaube 😊