



SDM

SALES & DISTRIBUTION
MANAGEMENT

PERFEKTER SERVICE
FÜR IHREN VERTRIEB

INHALT

Willkommen bei cotedo	3
Aus einer Hand: Vertrieb von der Erstberatung bis zur Lieferung	4
Drei gute Gründe, warum Sie auf unsere Kompetenz vertrauen sollten	5
Optimierung und Dokumentation Ihrer Vertriebsprozesse	6
Steuerung und Abwicklung Ihrer Angebote und Aufträge	7
Warendisposition und Logistik	8
Faktura und Mahnwesen	10
Kundenservice	11
Reklamationsbearbeitung	12
Belegte Prozessqualität	14
Verantwortungsvoll und korrekt	15

„SERVICE AUF HÖCHSTEM NIVEAU“



Stefan Gatt
Geschäftsführer

WILLKOMMEN BEI COTEDO

cotedo ist ein Beratungs- und Projektmanagement-Unternehmen mit Sitz in München. Seit über zehn Jahren sind wir im Bereich des Automotive Aftersales zu Hause und kennen uns in der Branche aus: die Lieferanten, ihre Produkte und deren spezifische Eigenschaften und Anforderungen sind uns bestens bekannt. Doch auch andere Branchen können von unseren Erfahrungen profitieren.

Unsere 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in den verschiedensten Bereichen tätig, alle sind absolute Fachleute auf ihrem Gebiet.

Eines haben wir jedoch alle gemeinsam: Wir erarbeiten maßgeschneiderte Lösungen für internationale Konzerne und mittelständische Unternehmen. Unser Ziel ist es, Ihnen jederzeit mehr zu bieten als Sie erwarten – fachlich kompetent und stets auf dem neuesten Stand.

AUS EINER HAND: VERTRIEB VON DER ERSTBERATUNG BIS ZUR LIEFERUNG

Sales & Distribution Management

Die komplette kaufmännische Steuerung, Prozess- und Problemmanagement sowie das Monitoring sind feste Bestandteile unserer ganzheitlichen Leistung.

Das Spektrum unserer Leistungen für Sie

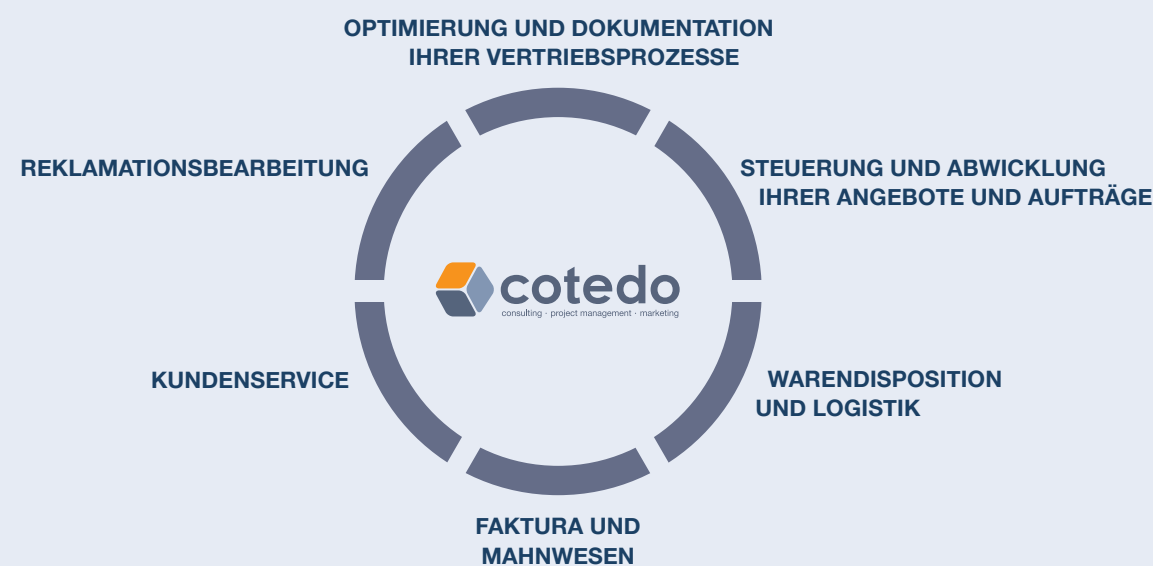
Unser Team aus erfahrenen Experten übernimmt komplette Vertriebsprozesse für Sie, egal ob gesamthaft oder nur einzelne Teilbereiche: Produktberatung, Angebotserstellung, Kundenservice inkl. Reklamationswesen, sowie Auftragsmanagement inkl. Lieferantensteuerung und internationale Logistikkoordination.

Die Palette unserer Services ist breit: Sie reicht von einer Beratung, sozusagen „von außen“, bis zur eigenhändigen Umsetzung der abgestimmten Prozesse.

Unser komplettes Team steht Ihnen zur Verfügung und arbeitet auf Wunsch direkt bei Ihnen vor Ort mit.



Carolin Junghans
Leitung Sales & Distribution Management



DREI GUTE GRÜNDE, WARUM SIE AUF UNSERE KOMPETENZ VERTRAUEN SOLLTEN

Unser Know-how, Ihr Vorteil

1. Maximale Effizienz

Sie haben eine eigene Auftragsabwicklung, sind aber mit ihrer Effizienz nicht zufrieden? Wir analysieren Ihre Prozesse und zeigen, wie Sie mit den vorhandenen Ressourcen erfolgreicher wirtschaften können.

2. Entlastung für Ihr Team

Ihr Team ist zu klein, um bei variablen Auftragslagen flexibel reagieren zu können? Als kompetenter Partner unterstützen wir Sie in allen Vertriebsthemen, federn Auftragsspitzen für Sie ab und setzen Sonderaktionen für Sie um.

3. Konzentration auf Kernkompetenzen

Sie entwickeln hochwertige Produkte und möchten sich darauf konzentrieren. Unser Team übernimmt die kaufmännische Abwicklung für Sie – sachkundig und professionell setzen wir Ihre Ideen um.

Perfekt auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt

Wir kennen Ihr Tätigkeitsfeld und verstehen seine Anforderungen. Täglich stellen wir unsere Kompetenz in der Zusammenarbeit mit namhaften Premiumherstellern und deren anspruchsvoller internationaler Klientele unter Beweis:

„Professionell und zuverlässig vom Erstkontakt bis zum Abschluss des Projekts/Auftrags“

Andreas Förster
BMW Motorrad After Sales
Leiter Reparaturtechnik
BMW Group

„cotedo ist seit Jahren ein kompetenter und lösungsorientierter Partner bei der vollumfänglichen Klärung von Fragen zur Angebots- und Auftragswicklung unseres gemeinsamen Kunden BMW.“

Frank Scherer
Vice President & General Manager
Vehicle Service Group EMEA

OPTIMIERUNG UND DOKUMENTATION IHRER VERTRIEBSPROZESSE

Praktikabel, schnell und wirtschaftlich



Sie geben die Rahmenbedingungen vor – wir sorgen für praktikable, funktionierende Prozesse

Als Fachleute auf unserem Gebiet prüfen wir Ihre bestehenden Vertriebsprozesse und erkennen eventuelle Schwachstellen. Unproduktive Prozessschritte optimieren wir oder eliminieren sie ganz. Funktionierende Prozesse werden auf weitere Verbesserungspotenziale hin geprüft.

Das Ergebnis unserer Analyse: die praktikabelsten, schnellsten und wirtschaftlichsten Lösungsansätze für Sie und Ihre Kunden.

Wir schlagen nichts vor, was wir nicht selbst umsetzen würden

Auf Wunsch setzen wir die erarbeiteten Lösungen in Ihrem Unternehmen auch selbst um. Ob zeitlich begrenzt oder langfristig, ob einzeln oder in ganzen Teams: Wir arbeiten bei Bedarf selbst mit und stimmen uns mit Ihren Schnittstellenpartnern ab.

Wir dokumentieren wir Ihre Prozesse strukturiert, reproduzierbar, stringent. Diese Prozesssicherheit ist belegt durch unsere Zertifizierung nach ISO 9001:2015.

Unsere langjährigen Erfahrungen in kleinen und großen Unternehmen machen uns zu Experten: wir kennen alle Vertriebssituationen und sorgen für optimale Prozesse.

STEUERUNG UND ABWICKLUNG IHRER ANGEBOTE UND AUFTRÄGE

Pick & Mix: Flexibilität für anspruchsvolle Kunden

Effizient sind Dienstleistungen nur dann, wenn sie reibungslos mit den bestehenden Prozessabläufen harmonisieren. Unser professionelles Team von hoch qualifizierten Spezialisten übernimmt Tätigkeiten und Bereiche, die unsere Kunden nicht selbst betreuen können oder möchten.

Systemgestützte Transparenz über den Prozessfortschritt

Wichtige Prozessschritte dokumentieren und überwachen wir für Sie. Sie haben jederzeit Einblick in alle aktuellen Informationsstände bei jedem Vorgang: systemgestützt sind Sie immer und überall aktuell informiert.

Jederzeit perfekt aussagefähig durch hohe Produkt-Kompetenz

Gerade in hochpreisigen Produktsegmenten steht das Thema Angebotserstellung oft an erster Stelle. Wir unterstützen Sie bei der Bewerbung Ihrer Produkte bei potenziellen oder bestehenden Kunden.

Die regelmäßige Teilnahme an Produktschulungen hält unser Wissen ständig auf dem Laufenden. Diese Produkt-Kompetenz kommt Ihren Kunden direkt zugute.

Einzelne Bausteine oder auch komplette Prozesse – wir übernehmen für Sie

Ob Einzel-, Massen- oder Projektaufträge, ob zur sofortigen Auslieferung oder zu unterschiedlichen Zielterminen – wir stellen uns komplett auf Ihre Bedürfnisse und die Ihrer Kunden und Projekte ein.

Verschiedene Arten der Zusammenarbeit stehen Ihnen offen. Beispiele sind:

Dezentraler Zugriff, zentraler Effekt: Abwicklung in Ihrem Namen, auf Ihre Rechnung

Wir bilden Ihre Aufträge per Fernzugriff direkt in Ihrem Warenwirtschaftssystem ab. So haben Sie ständig den Überblick über alle Ihre KPIs und die aus Ihrem System erzeugten Belege.

Gemeinsamer Weg zum Erfolg: Abwicklung in unserem Namen, auf unsere Rechnung

Sie sehen die Vertriebsabwicklung nicht in Ihrem Unternehmen? Auf Wunsch erledigen wir Ihre Aufträge auch in unserer Infrastruktur und unter unserer Firmierung.

WARENDISPOSITION UND LOGISTIK

Jeder Kundenauftrag zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Nicht nur die Auftragsanlage gehört zu unserem Dienstleistungsspektrum. Bei Bedarf kümmern wir uns auch um die Warenbeschaffung.

Optimaler Warenfluss, ob durch Vorratshaltung oder Einzelproduktion

Zur Reduzierung von Prozess- und Lagerhaltungskosten wird vielfach die Material- bzw. Produktbestellung bei den Vorlieferanten erst bei Bedarf angesteuert. Dies mindert die Investitionskosten, verursacht aber im Gegensatz zu einer herkömmlichen Lagerdisposition erheblich mehr Einzelbestellungen. Gerade bei komplexen Produkten wie Investitionsgütern wird aufgrund ihrer Beschaffenheit und ihrer technischen Individualität häufig auf Einzelproduktionen zurückgegriffen.

Monitoring als Optimierungswerkzeug und Bewertungsgrundlage

Im ständigen Kontakt mit Ihren Lieferanten erstellen wir Lieferterminlisten, überwachen diese täglich und übernehmen auch das Mahnwesen. Durch tagesaktuelle Informationen können wir Ihnen und Ihren Kunden bei einer Lieferterminanfrage jederzeit eine korrekte Auskunft erteilen.

Sie selbst können unsere Erfahrungen mit Ihren Lieferanten jederzeit einsehen. Die Liefertermine können so als Grundlage für Ihre interne Lieferantenbewertung dienen. Auf Wunsch entwickeln und übernehmen wir diese gern für Sie!

Eine halbe Million Einzelteile von über 100 Herstellern haben wir bereits rund um den Globus disponiert. Ein Erfahrungsschatz, den wir gern mit Ihnen teilen.



Logistik: Versandsteuerung, Prüfung von Frachtrechnungen, Lösen von „Problemfällen“

Sobald die bestellte Ware produziert und gepackt ist, kümmern wir uns um den Versand. Wir buchen nach Ihren Maßgaben die geeigneten Versandmittel bei Ihren Spediteuren und Reedereien.

Auch die kaufmännische Prüfung Ihres Versandes fällt in unseren Kompetenzbereich: Anhand von Ratenblättern prüfen und kontieren wir die aus dem Versand resultierenden Frachtrechnungen.

Schwierigkeiten beim Versand begegnen wir mit Gelassenheit und Kreativität und finden gangbare Lösungen, auch in widrigen Situationen:

- Die Ware kam nicht oder nur teilweise an? Wir organisieren die dazugehörigen Ablieferbelege.
- Die Ware wurde noch nicht versandt, wird aber bereits dringend beim Kunden benötigt? Wir koordinieren den Eilversand mit Ihrem Lager bzw. Ihrer Versandabteilung.
- Die Ware kann nicht zugestellt werden? Wir nehmen Kontakt mit dem Empfänger auf und organisieren eine erneute Belieferung.

Zu allen großen, weltweit agierenden Spediteuren halten wir persönlichen Kontakt.

FAKTURA UND MAHNWESEN



Erstellung von Rechnungen, Abwicklung von Vorkasse-Zahlungen und Anmahnung überfälliger Rechnungen

Ihre Rechnungsstellung übernehmen wir nach Ihren internen Richtlinien oder nach internationalen Handelsvorgaben, egal ob Proforma-Rechnungen, Vorkasse-Zahlungen oder Rechnungen per Zahlungsziel. Wir überwachen Kreditlimits und kümmern uns um die Zuordnung der Zahlungseingänge in Zusammenarbeit mit Ihrer Buchhaltung. Bei Bedarf mahnen wir auch Ihre Forderungen an.

Gern übernehmen wir Ihre Rechnungsstellung komplett in unserem Warenwirtschaftssystem.

Profitieren Sie von unseren Erfahrungen aus vielen Hunderttausenden abgewickelten Aufträgen!

KUNDENSERVICE

Schnelligkeit, Kompetenz und Freundlichkeit sind das, was zählt

Wir agieren als zentraler Ansprechpartner für Ihre Kunden und repräsentieren Ihr Unternehmen ...

- in jedem gewünschten Kommunikationskanal, ob telefonisch, via Skype oder per E-Mail
- im Austausch mit jedem Land der Welt, sei es Österreich oder Kolumbien
- in allen relevanten Geschäftssprachen der Welt

360°-Betreuung durch Kompetenz und Flexibilität

Unser geschultes Team kann gemeinsam auf Jahrzehnte der Berufserfahrung zurückblicken und kommuniziert mit Ihren Kunden rund um den Globus. Über zentrale Kommunikationsschnittstellen und telefonische Ringschaltungen sind wir jederzeit persönlich erreichbar. So können wir sämtliche Anfragen verzögerungsfrei bearbeiten. Klare Zuständigkeiten und schnelle Reaktionen sorgen für reibungslose Abläufe und damit für zufriedene Kunden.

Jahrelange Erfahrung sorgt für effiziente Kunden-Kommunikation

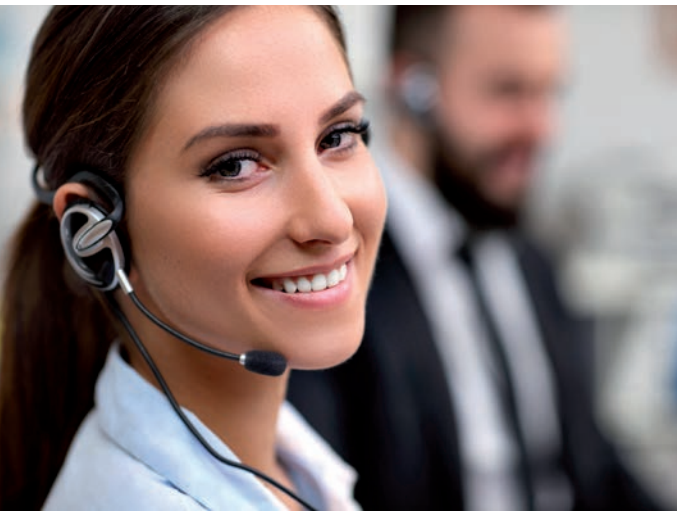
Die wichtigsten Themen, zu denen wir Ihre Kunden sachkundig und effektiv beraten:

- Preisankünfte
- Liefertermine
- Aktuelle Auftragsstatus
- Bestellmöglichkeiten
- Kontakt zu lokalen Servicepartnern oder -technikern

96% unserer Kunden sind nicht nur zufrieden, sondern sogar sehr zufrieden mit unserem Service. Dies belegt unsere regelmäßige und aktive Kundenumfrage.

REKLAMATIONSBEARBEITUNG

Schnelle, reibungslose Abwicklung und freundliche Kommunikation



Reklamationen sind unerfreulich. Bisweilen lassen sie sich aber nicht ganz vermeiden: äußere Umstände können beispielsweise eine Lieferung verzögern. Um so wichtiger sind qualifizierte Mitarbeiter. Unser gesamtes Team absolviert regelmäßig Schulungen im Konfliktmanagement und sorgt so für schnelle, zufriedenstellende Lösungen für Ihre Kunden.

Was gibt es für einen Kunden Schlimmeres als einen Grund zur Beschwerde?

Wenn trotz sorgfältigster Auftragsbearbeitung dennoch ein Grund zur Beanstandung vorliegt, stehen für uns eine schnelle, reibungslose Abwicklung sowie eine freundliche Kommunikation mit dem Kunden im Vordergrund.

Denn es ist kein Paradox: Reklamationen stärken Ihre Stellung auf dem Markt – wenn sie kompetent bearbeitet werden. Wir sichern Ihrer Unternehmung auch in Zukunft eine gute Lieferanten-/Kundenbeziehung und fördern so Ihr Image.

Es ist uns ein Anliegen, dass Ihre Kunden langfristig Ihre Kunden bleiben – auch nach einer Reklamation

Wir kommunizieren mit Kunden, Lieferanten, Spediteuren, Lagerhaltern, Technikern und allen anderen nötigen Schnittstellenpartnern, um jedes Problem in Ihrem Sinne schnell zu lösen.

Durch eine ausführliche Dokumentation und Auswertung dieser Vorgänge können Qualitätsprobleme rechtzeitig erkannt und unterbunden werden. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse nutzen wir zur Optimierung Ihrer Vertriebsprozesse.

Internationalität ist unser Geschäft: wir betreuen Kunden in über 150 Ländern der Welt



BELEGTE PROZESSQUALITÄT

Höchste Standards für nachhaltigen Erfolg



Innovation ist entscheidend für Verbesserungen und steigende Qualität. Wir entwickeln unsere Unternehmensprozesse laufend weiter, um uns stetig zu verbessern. Um erfolgreich sein zu können, muss man sich an sich ändernde

Marktgegebenheiten und Anforderungen anpassen und auf Grundlage effizienter Unternehmensprozesse herausragende und fortschrittliche Produkte und Dienstleistungen anbieten.

Dies ist das Ziel unseres Qualitätsmanagements, das insbesondere auch für die kontinuierliche Verbesserung von Unternehmensprozessen und Produkten zuständig ist. Innovation ist entscheidend für Verbesserungen und steigende Qualität.

Unsere Zertifizierung nach ISO 9001:2015 stellt sicher, dass die hohen Erwartungen, die unsere Kunden hinsichtlich der Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen an uns stellen, vollständig erfüllt werden.

VERANTWORTUNGSVOLL UND KORREKT

Grundlage aller unserer Geschäfte und Aktionen ist Integrität

Verantwortungsvolles, korrektes und nachhaltiges Handeln ist die Basis für unseren Unternehmenserfolg. Daher ist es in unserem Unternehmensleitbild verankert und soll stets die Grundlage aller unserer Geschäfte und Aktionen sein.

Als erfolgsorientiertes Unternehmen sind wir überzeugt, dass unsere Integrität jetzt und in Zukunft die Basis für nachhaltige und erfolgreiche Geschäftstätigkeit sowie unsere Unternehmenskultur bildet.

Respekt vor dem Individuum und Verpflichtung zur Verantwortung.

Grundlage für verantwortungsvolles und korrektes Handeln ist Respekt. Wir glauben, dass der Erfolg unseres Unternehmens von

der Summe der Fähigkeiten und Leistungen und damit vom Engagement aller unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abhängt.

Wir achten stets das Individuum und erwarten von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie die Rechte und die Würde Anderer respektieren. Wir möchten, dass sie ihre Begabungen und Fähigkeiten entfalten und ihr Potenzial voll ausschöpfen können. Den Informationsaustausch sowie den offenen Dialog unterstützen wir daher ausdrücklich.

Wir geben uns nicht mit Bestehendem zufrieden, sondern arbeiten kontinuierlich daran, uns stetig weiter zu verbessern





cotedo Service GmbH
Georg-Muche-Straße 5
80807 München, Deutschland
Tel.: +49 (0)89 - 716 7797 00
Fax: +49 (0)89 - 716 7797 10
E-Mail: info@cotedo.de