

Analoger Vertrieb und CRM Prozess



Lead-Qualifizierung: Vom MQL zum SQL

❖ **Titel:** Lead-Qualifizierung: Vom MQL zum SQL

❖ **Inhalt:**

- **Stammdatenerfassung:** Vollständige Aufnahme von Firmenname, Postanschrift, Telefon- und Faxnummer.
- **Bedarfsanalyse:** Abgleich des Produktportfolios mit den spezifischen Kundenanforderungen.
- **BANT-Modell (Professional Upgrade):**
 - **Budget:** Verfügt der Interessent über die nötigen Mittel?
 - **Authority:** Ist die Zielperson entscheidungsbefugt?
 - **Need:** Besteht ein konkreter Problemlösungsbedarf?
 - **Timeline:** Bis wann soll die Kaufentscheidung fallen?
- **Logistik:** Routenplanung mittels physischer Landkarten und Terminbestätigung per Telefon.



Produktpräsentation und Einwandmanagement

- ❖ **Titel:** Professionelle Präsentation und Einwandmanagement
- ❖ **Inhalt:**
 - **Präsentationsmedien:** Gedruckte Kataloge, technische Broschüren, aktuelle Preislisten und physische Produktmuster.
 - **Umgang mit unbeantworteten Fragen:**
 - Dokumentation im "Formular für technische Klärungsfälle".
 - Verbindliche Zusage einer Rückmeldung per Fax innerhalb von 48 Stunden.
 - Einsatz eines Tischrechners für sofortige, transparente Rabattkalkulationen vor Ort.



Angebotserstellung und rechtssicherer Abschluss

- ❖ **Titel:** Angebotsprozess und rechtssicherer Abschluss
- ❖ **Inhalt:**
 - **Angebotserstellung:** Formelles Schreiben mit expliziter Angabe der **Angebotsgültigkeit** (wichtig im analogen Vertrieb).
 - **Übermittlung:** Persönliche Übergabe, Postversand oder Vorab-Fax.
 - **Auftragserteilung:** Einholung der rechtsverbindlichen Unterschrift und des Firmenstempels auf dem Originalvertrag.
 - **Belegfluss:** Nutzung von Selbstdurchschreibesätzen (Durchschlag für den Kunden, das Archiv und die Logistik).

Testbestellung und Prozess-Synchronisation



- ❖ **Titel:** Testbestellung und langfristige Kundenbindung
- ❖ **Inhalt:**
 - **Testauftrag:** Sofortige Übermittlung des Testauftrags per Fax an die Zentrale zur schnellen Abwicklung.
 - **Auftragsbestätigung:** Schriftliche Bestätigung an den Kunden zur Vermeidung von Falschlieferungen.
 - **Folgetermin:** Festlegung des nächsten Schritts noch während des Besuchs; schriftliche Fixierung unmittelbar nach Rückkehr ins Büro.

Professioneller Besuchsbericht (Post-Sales)

❖ **Titel:** Systematische Besuchsabwicklung und Dokumentation

❖ **Inhalt:**

➤ **Eckdaten:** Datum, Teilnehmer, Gesprächsatmosphäre und Kundeninteresse.

➤ **Strategische Inhalte (Upgrade):**

➤ **Wettbewerbsanalyse:** Welche Mitbewerber sind aktuell beim Kunden platziert?

➤ **Action Items:** Definierte Aufgaben mit Zuständigkeiten und Fristen.

➤ **Archivierung:** Fax-Übermittlung an die Vertriebsleitung; Ablage des Originals in der physischen Kundenakte.

Gebietsvertretung und Handover-Prozess

- ❖ **Titel:** Kontinuität im Kundenmanagement (Urlaubsvertretung)
- ❖ **Inhalt:**
 - **Informationspaket:** Übergabe der Kundenmappen inklusive Vertragskopien und letzter Korrespondenz.
 - **Prioritätenliste (Upgrade):** Identifikation von "A-Kunden" und kritischen Vorgängen, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern.
 - **Persönliches Briefing:** Mündliche Übergabe "weicher Faktoren" (Kundencharakteristika, Vorlieben).
 - **Re-Integration:** Auswertung der Berichte der Vertretung nach Rückkehr zur nahtlosen Fortführung der Betreuung.



Strategische Analyse: Top-Kunden und Profitabilität

- ❖ **Titel:** Analoge Datenanalyse für das Management
- ❖ **Inhalt:**
 - **Top-5 Kundenanalyse:** Durchführung einer manuellen **ABC-Analyse** basierend auf Umsatzvolumen, Deckungsbeitrag und Zahlungsmoral.
 - **Produktanalyse:** Ermittlung der profitabelsten Produkte durch manuellen Abgleich von Verkaufspreis und Marge aus dem Verkaufshauptbuch.
 - **Datenquellen:** Auswertung von Rechnungskopien und Karteikarten (Kardex-System).

Analoges CRM-Toolkit: Die Essentials

- ❖ **Titel:** Das Handwerkszeug des analogen CRM-Managers
- ❖ **Inhalt:**
 - **Kommunikation:** Analoges Telefon, Faxgerät.
 - **Schriftverkehr:** Briefpapier, Kohlepapier (Durchschläge), Kugelschreiber.
 - **Dokumentation:** Kataloge, Preislisten, Besuchsbericht-Vordrucke, Bestellbücher.
 - **Hilfsmittel:** Mechanischer Taschenrechner, Straßenatlas, Terminkalender, Firmenstempel.