

Leitthema und Hypothese der SHS Beratungsnews vom September 2009 ist die Chance, durch reibungslose interne Abläufe Verlustleistungen im Verkauf zu vermeiden und die Geschäftsbeziehungen zu den Kunden zu verbessern. Produktivitätssteigerungen im Verkauf sind nicht primär durch Kostenreduktion, sondern vor allem durch den optimierten Einsatz von Verkäufern zu realisieren.

In jeder Ausgabe der SHS-Beratungsnews kommen künftig bekannte Unternehmerpersönlichkeiten und Führungskräfte zu Wort. Im Folgenden lesen Sie das

Gespräch mit



Herrn Ingo Wimmer,
Geschäftsleitung Vertrieb Hausgeräte MIELE
GmbH Österreich

Verkaufsmitarbeiter sind teuer! Sparen Sie zur Zeit im Außendienst ein oder investieren Sie gerade jetzt in Ihre Verkäufer? Was sind ihrer Ansicht nach die wichtigsten Maßnahmen um dieses Potenzial richtig einzusetzen?

Miele investiert in den Außendienst. Wir haben immer zwei Junior-Außendienstmitarbeiter im Unternehmen, die von der Pike auf lernen, die Premium Marke MIELE zu leben und zu transportieren. Die Erfahrung zeigt, dass dieser Weg langfristig Erfolg verspricht und wesentlich effizienter ist.

Wo sehen Sie heute im Vertriebsaußendienst die größten Verlustleistungen (z.B. mangelnder Netzwerkaufbau/ Neukundenakquise, schwache Unternehmens- und Produktpositionierung, zu wenig Verkaufsabschlüsse, fehlende nachhaltige After Sales Kundenbindung, ...) und wodurch entstehen Ihrer Ansicht diese Verlustleistungen/Zeiten im Verkauf?

Die größten Verluste beim Außendienst entstehen nach wie vor in der Zeit, die er im Auto verbringt. Wir haben bei MIELE ein ausgefeiltes System der Besuchspriorisierung mit Analyse, aber trotzdem kommt es manchmal zu unproduktiven "Sternfahrten". Diese möchten wir weiter minimieren. Die Lösung liegt in der perfekten Vorbereitung. Es gilt zu verhindern, dass wegen eines offenen Besprechungspunktes ein zusätzlicher Termin notwendig ist.





Wodurch zeichnen sich für Sie herausragende Verkaufsteams und/oder Verkaufsleistungen aus und mit welchen Mitteln lassen sich diese steigern?

Obwohl jeder Außendienstmitarbeiter ein Einzelkämpfer ist, ist das Arbeiten im Team entscheidend. Junge, hochmotivierte und dynamische Mitarbeiter werden von erfahrenen Kollegen als "Pate" begleitet. Ohne gegenseitige Hilfestellung wird aus einer Gruppe guter Verkäufer nie ein herausragendes Verkaufsteam. Die guten persönlichen Beziehungen der Mitarbeiter untereinander und mit den direkten Vorgesetzten sind ein wesentlicher Eckpfeiler der Erfolgsstory von MIELE.

