

Der Kunde kauft Nutzen – nicht Technik

Mit diesem Gedanken kämpften Sales Consultants für Geschäftskunden eines renommierten Telekommunikationsdienstleisters in einem Seminar zum Thema „Kaufmännische Lösungskompetenz“. Sie „versetzten“ sich in die Ansprechpartner ausgewählter Fallbeispiele (aus der eigenen Praxis: Automobilhersteller, Geschenkartikelhandel) und definierten deren Ziele.

Sehr lebhaft diskutierten sie, woher sie Kundeninformationen (z. B. über die finanzielle Lage, das Budget für IT-Investitionen, Prozesse und Werttreiber) erhalten können. Sie stellten dabei fest, dass ein Blick ins Handelsregister, die Bilanz und den Geschäftsbericht zwar sehr interessant ist, aber nicht unbedingt die aktuelle Situation darstellt (z. B. bei einer Wirtschaftskrise). Die Erkenntnis: die aktuellsten Informationen können die Sales Consultants aus der Erfahrung des eigenen Hauses mit dem Kunden und durch direkten Dialog mit dem Kunden bekommen.

Die Kernprozesse der ausgewählten Unternehmen analysierten sie und beurteilten sie als kritische Erfolgsfaktoren. Zeit kostet Geld - eine schnelle Informationsgewinnung und -weitergabe kann eine gute Grundlage für die Nutzendarstellung in Angeboten sein. Diesen Nutzen stellten die Teilnehmer in Euro als Einsparpotenzial bzw. als Möglichkeit für zusätzlichen Umsatz dar.

Auf der Basis der technischen Lösung erarbeiten sie eine Angebotskalkulation. Dabei war eine wichtige Erfahrung, dass der Kunde über Telekommunikationsanbieter-Kosten hinaus für seine Lösung wahrscheinlich noch weitere Kosten hat (Schulungskosten, Elektroinstallationen, etc.) und er die Gesamtkosten zur Beurteilung einer Lösung heranzieht.

Die Sales Consultants bereiteten die Angebotsinformationen für die „Augen“ des Kunden auf, z. B. „Wie viel Einheiten (im Fallbeispiel Teddybären) muss der Kunde verkaufen, damit er die Kosten für die neue Lösung finanzieren kann?“

Am Ende waren alle Sales Consultants sicher: Der Schlüssel zum Erfolg ist die Unterstützung der Kundenprozesse durch technische Lösungen. „Kennen wir die Prozesse, so lässt sich eine neue Lösung sehr schnell rechnen!“