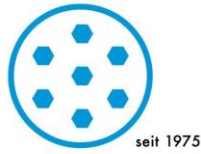


Vertrieb in herausfordernden Zeiten – Wie Sie Ihre Kunden jetzt richtig betreuen!

Wir erleben gerade hautnah mit, wie der Markt sich verändert und große Teile unseres Lebens von offline nach online verlegt werden. Wenn Sie es verstehen, mit der neuen Situation und den veränderten Gegebenheiten richtig umzugehen, hat Ihre Organisation gute Chancen, als Gewinner aus der aktuellen Lage hervorzugehen. Im Wesentlichen gilt es derzeit, zwei Dinge unter einen Hut zu bekommen: Dem Abschwung muss bestmöglich entgegengewirkt werden, während der Aufschwung bestmöglich vorbereitet werden sollte. Der Vertrieb ist die zentrale Schnittstelle zwischen Angebot und Nachfrage, weshalb ihm eine zentrale Rolle zukommt. Stärken Sie Ihr Team, damit es auch virtuell reibungslos arbeiten kann. Dazu gehören neben der erforderlichen Technik auch spezielle Teambuilding Maßnahmen. Zwar arbeiten die Mitglieder jetzt vorwiegend aus der Distanz zusammen – Nähe und ein gutes Arbeitsklima sollten aber auch virtuell vorherrschen. Machen Sie Ihre Teams erfolgreich, indem Sie die einzelnen Mitarbeiter stärken. Investieren Sie in deren Aus- und Fortbildung und sichern Sie sich die besten Köpfe auch über die aktuelle Situation hinaus.

Als Unternehmen erhalten Sie aktuell die ideale Gelegenheit, Ihren Kunden gegenüber als verständnisvoller Partner aufzutreten, der nachvollziehen kann, wie es ihnen geht. Schaffen Sie es jetzt, das Vertrauen Ihrer Kunden zu gewinnen, so ist Ihnen später deren Loyalität sicher, was Ihrem Wachstum den Weg ebnen wird. Die Priorität liegt derzeit nicht auf der Steigerung der Verkaufszahlen, sondern darauf, wertstiftende Inhalte für Ihre Kunden auf Ihren digitalen Kanälen bereitzustellen und die Kundenzufriedenheit aufrecht zu halten. Setzen Sie den Fokus auf relevante Interaktionen mit Ihren Kunden. Idealerweise schaffen Sie es über diese Inhalte Daten darüber zu erheben, wie Sie dem Bedarf Ihrer Kunden am besten begegnen können. Voraussetzung ist allerdings, dass Sie transparent in Ihrem Vorgehen bleiben. Überlassen Sie dem Kunden die Entscheidung darüber, wie er digital von Ihren Angeboten Gebrauch machen möchte.

Für die Zukunft gilt die Strategie: Ein guter Mix aus persönlicher und digitaler Interaktion



wird der sichere Weg zum Erfolg sein. Derzeit liegt die digitale Begegnung mit dem Kunden stärker im Fokus, später wird der persönliche Kontakt wieder mehr Raum einnehmen – die Digitalisierung wird uns aber erhalten bleiben und die Kundenbeziehungen auch künftig beeinflussen. Optimieren Sie deshalb ihre digitalen Interaktionsfähigkeiten und erweitern Sie sie gegebenenfalls. So treten Sie Ihrem Kunden gegenüber als sicherer Hafen in herausfordernden Zeiten auf.