

Pressemeldung

Neues White Paper: Vertrieb und Service als kritische Erfolgsfaktoren



Salzburg, 3.9.2019 – Auf der digitalen Agenda der Unternehmen steht Kundenzufriedenheit ganz oben, bleibt aber oft ein Lippenbekenntnis. Wichtige Stellhebel wie der Vertrieb bleiben trotz aussichtreicher Entwicklungsmöglichkeiten und Wachstumschancen oft ungenutzt.

Siegfried Lettmann: Wachstum durch Transformation im Vertrieb (Bild: SLIM Management GmbH)

Unzureichende Kundenzentrierung

Kundenzufriedenheit ist für den Unternehmenserfolg heute wichtiger als je zuvor. Dennoch stellen wenige Unternehmen die Anforderungen ihrer Kunden ins Zentrum ihrer Strategien – bei Digitalisierungsstrategien etwa nur 24 %, wie der aktuelle E-Commerce Report zeigt. „Die Spitzenpositionen erreichen Unternehmen, die entweder sehr günstig oder sehr gut anbieten“, so der Interim Manager [Siegfried Lettmann](#) im aktuellen White Paper „[Zusammenarbeit von Vertrieb und Service](#)“, das er gemeinsam mit seinem Interim-Kollegen [Peter Kuhle](#), beide Träger des Interim Management Excellence Awards, herausgibt. Die günstigsten Angebote sind aber meistens kaum zu schaffen. Lettmann erklärt: „Die einzige Alternative ist dann, den jeweiligen Kunden das beste Angebot zu bieten – und das kann nur der, der seine Kunden auch wirklich ins Zentrum stellt.“ Nur dann werden spezifische Wertversprechen möglich, die auf tatsächliche Anforderungen eingehen.

Unterschätzte Erfolgsfaktoren Vertrieb und Service

„Vor allem Vertrieb und Service können viel dazu beitragen, Kunden einen wahrnehmbaren Mehrwert zu bieten“, wie Siegfried Lettmann ausführt. Diese Schnittstellen haben zumeist das beste Wissen über die Kunden, und sind durch ihre große Kundennähe prädestiniert, sichtbaren Mehrwert zu schaffen. „Viele Unternehmen kennen die konkreten Kundenanforderungen an ihre Angebote nicht ausreichend. So stellen sie manche zufrieden, begeistern aber zu selten.“ Peter Kuhle sieht das ebenso: „Aus den aktuellen Entwicklungen ergeben sich vor allem für Unternehmensbereiche mit häufigem Kundenkontakt aussichtsreiche Chancen, aber auch Risiken. Kunden erwarten heute, dass ihr Produkt funktioniert – immer und überall. Während das nichts per se Neues ist, hat sich die damit einhergehende Erwartungshaltung auf Kundenseite maßgeblich gewandelt.“

Gefährliches Mittelmaß

Hier spielt auch die nachweislich stark rückläufige Kundenbindung eine bedeutende Rolle, einer der wichtigsten Faktoren in stark umkämpften Märkten, wie sie heute üblich sind. „Die Tendenz zu immer größeren Marktstrukturen bedroht Anbieter, die sich nicht perfekt auf dem Markt positioniert haben“, wie Siegfried Lettmann im White Paper „Zusammenarbeit von Vertrieb und Service“ erläutert. Mit dem innovativen Einsatz und einer guten Zusammenarbeit von Vertrieb und Service kann man Leistungsversprechen geben, die auch heute noch schlagkräftig sind und nachhaltiges Wachstum schaffen. Dafür darf Kundenzentrierung aber nicht weiter ein leeres Schlagwort bleiben, sondern muss auch wirklich gelebt werden. Hier ist interdisziplinäre Zusammenarbeit in den Unternehmen gefragt, ebenso wie neue Kompetenzen und Methoden – und nicht zuletzt Ideen. Das komplette White Paper „Zusammenarbeit von Vertrieb und Service: Ein kritischer Erfolgsfaktor nachhaltigen Wachstums“ von Siegfried Lettmann und Peter Kuhle gibt es auf der Homepage der SLIM Management GmbH.

Über Siegfried Lettmann:

Siegfried Lettmann ist Executive Interim Manager. Sein Schwerpunkt liegt auf der Transformation im Vertrieb. Er übernimmt die Gesamtverantwortung für Geschäftsentwicklung und Unternehmensführung, Vertrieb, Marketing sowie Produktmanagement in Familienunternehmen. Hier gestaltet er Veränderungen und entwickelt die Geschäfte und Kompetenzen, häufig mit internationalem Fokus. Seit 2019 ist er auch Studienleiter des Interim Executive Programme an der European Business School (EBS). Für seine Arbeit wurde er bereits mehrmals in Deutschland, Österreich und auf internationalem Parkett ausgezeichnet, er ist mehrfacher Constantinus-Preisträger und „Interim Manager des Jahres 2018“ (DÖIM). Weitere Informationen finden sich auf seiner Homepage (www.lettmann-interim.com). Auch die Redaktion steht für Anfragen zur Verfügung.

Firmenkontakt

SLIM Management GmbH
Siegfried Lettmann
Mohrstraße 1
5020 Salzburg
Tel.: +436805558616; +49 151 141 121 33
mailto: siegfried@lettmann-interim.com
Web: <http://www.lettmann-interim.com>

Pressekontakt

Redaktion SLIM Management GmbH
Johann Auer
Tel.: +4369911074197
mailto: redaktion@lettmann-interim.com

Über Peter Kuhle:

Peter Kuhle (geb. 1974) ist freiberuflicher Interim Manager und Berater aus Bad Honnef. Mit seiner Spezialisierung „[Field] Service & Sales gemeinsam besser machen“ begleitet er Unternehmen in erfolgskritischen Phasen von Wachstum und Wandel. Dabei blickt er auf +15 Jahre Erfahrung aus Service & Sales sowie +10 Jahre in Managementfunktionen bei namhaften Unternehmen aus Konzern und Mittelstand zurück. Er ist Mitglied in der DDIM – Dachgesellschaft Deutsches Interim Management e. V., dem Berufs- und Wirtschaftsverband der Interim Management-Branche. Für sein Mandat „Neuaufrichtung Field Service Operations“ bei der Unitymedia GmbH wurde er mit dem „DDIM.projekt // 2018 – Interim Management Excellence“ in der Kategorie „Return on Interim Management“ ausgezeichnet. www.peterkuhle.com