

# bbi-Digital-Baustein 4



## Besuchscontrolling:

### Wissen, was der Vertrieb macht – Wissen, was der Vertrieb ist

Eine große Herausforderung in der Verkäufersteuerung ist die Erfassung von vertriebsrelevanten Daten. Der Verkäufer, der sich gerne vor den PC setzt und in einer Datenbank voller Elan die Ergebnisse seiner vielen Telefonate und Besuche dokumentiert, muss wohl erst noch geboren werden. Auf der anderen Seite müssen Sie als Unternehmer oder Vertriebsleiter natürlich ein großes Interesse an diesen Informationen haben. Wie sonst wollen Sie den Vertrieb gemäß Ihren (strategischen) Zielen steuern? Wie sonst wollen Sie wissen, ob Ihr Vertrieb effektiv und effizient vorgeht? Schließlich hat nicht jeder Vertriebler eine ausgeprägte Selbststeuerung, so dass Sie sich darauf verlassen können, dass der vertriebliche Erfolg schon von alleine kommt.

Nach unserer Erfahrung arbeiten derzeit die meisten Händler und Vermieter mit einer der drei nachstehend genannten Lösungen für dieses Problem:

- Lösung 1:  
Besuche und Telefonate werden überhaupt nicht dokumentiert: Es wird schon irgendwie funktionieren
- Lösung 2:  
Die Informationen werden in dezentralen Excel-Tabellen dokumentiert: Sie sind aber weder vollständig noch zentral einsehbar
- Lösung 3:  
Es gibt ein CRM-System, mit dem die Vertriebsmitarbeiter arbeiten sollen: Sie tun es aber nicht und somit ist auch keine vollständige Informationsgrundlage vorhanden

Alle drei Lösungen bringen erkennbar ihre jeweils eigenen Probleme mit sich. Das ist verständlich, wenn man weiß, wie Vertrieb und Vertriebler funktionieren. Daher wird in diesem Digital-Baustein ein Tool vorgestellt, mit dem Vertriebler gerne arbeiten und das allen am Vertrieb beteiligten Personen genau die Informationen an die Hand gibt, die jeder zur Steuerung seiner Vertriebsaufgaben benötigt.

## Inhalt:

1. Umfang und Nutzen eines Besuchscontrollings
2. Die Idee: „CRM light“
3. Am Anfang steht das Besuchskonzept: Wie soll unser Außendienstvertrieb ablaufen?
4. Schlanke technische Umsetzung über Microsoft Office 365
5. Die Anwendung in der täglichen Praxis

