

# Aktives Kundenmanagement in der digitalen Welt

**Wie Verkäufer und Vertriebsorganisationen  
den Kontrollverlust beim Kunden vermeiden**

- ▶ Kontrollüberzeugung verändern
- ▶ Abwicklungsroutinen vermeiden
- ▶ Richtige Initiativen am Markt setzen
- ▶ Werttreibende Wirkleistung bei Kunden steigern
- ▶ Mut und Energie zur Neuorientierung



**EXKLUSIV  
in  
Österreich!**

Mit dem Top-Verkaufsexperten

**Prof. (FH) Dr.  
Karl Pinczolits**

20. September 2018



**Ihr Mehrwert:  
Der Bestseller „Der initiative Verkäufer“  
inklusive**



**Frühbucher-Bonus  
bis 19. August 2018**

# Ein denkbares Szenario?

Stellen Sie sich vor, Sie haben in zehn Jahren nur halb so viele Kunden und auch nur die Hälfte der Einnahmen. Was würden Sie sagen, wenn Ihnen dann folgende Frage gestellt wird: **Was hätten Sie bereits vor zehn Jahren tun können, damit gerade das Ihrem Unternehmen nicht passiert?** Zugegeben, es ist nicht leicht, doppelt hypothetische Fragen zu beantworten. Aber viele UnternehmerInnen und Verkaufsverantwortliche würden heute entschlossen den Vertrieb bestimmen lassen, wohin die Unternehmens-Reise in den nächsten zehn Jahren geht.

Nicht alles, was wir heute im Markt erleben, assoziieren wir mit dem Anflug von neuen Gefahren. Aber den Kontrollverlust beim Kunden, den müssen wir ernst nehmen. Wer ist gefährdet? Wer ist betroffen?

Was in der Medienwelt schon vor zehn Jahren begann, setzt sich derzeit in der Finanzwelt und im Automobilbereich fort und greift nun auch auf andere Bereiche über:

- Sinken der durchschnittlichen Kundenlebenszeit
- Trotz bestehender Kundenbeziehung wendet sich der Kunde ab, weil für ihn kein Nutzen mehr sichtbar ist

Zuerst bricht die Hälfte der Kunden weg, dann die Hälfte der Einnahmen. Kontrollverlust tritt ein, wenn es keine Möglichkeit mehr gibt, diesen Prozess zu verändern.

**Kontrolle hingegen entsteht, wenn es einen erkennbaren Zusammenhang zwischen den Initiativen und den Auswirkungen im Markt gibt.** Jeder Handlungserfolg setzt Kontrolle voraus. Wer initiativ ist, kann auch in einer digitalisierten Welt die Kontrolle über den Kunden behalten, aber eben anders. Erst durch Initiativen und die Reaktionen des Marktes wissen wir, wo der Markt interessant ist und wo echter Bedarf befriedigt werden kann. Nur dadurch können wir Chancen sehen und nutzen.

## Ihr Nutzen

Nach diesem Seminartag wissen Sie, was Sie gegen möglichen zukünftigen Kundenschwund und Umsatzeinbruch *jetzt* zu tun haben. Sie kennen die richtigen Initiativen und Aktivitäten bei den richtigen Kunden. Sie wissen, wie Sie tragfähige Kundenbeziehungen halten und werttreibende Wirkleistungen bei Kunden steigern.

## Wichtig für

- Vertriebsvorstände
- UnternehmerInnen & GeschäftsführerInnen
- Vertriebs- & VerkaufsleiterInnen
- Führungskräfte mit Vertriebsverantwortung
- Key Account-ManagerInnen



## Prof. (FH) Dr. Karl Pinczolics

gehört zur Elite der deutschsprachigen Vertriebsexperten und ist ein weltweit bekannter Berater zum Thema Leistungssteigerung im Vertrieb. Als Geschäftsführer des Instituts für Vertrieb MCD Unternehmensberatung zählt er renommierte internationale Unternehmen zu seinen Kunden, wie zwanzig der weltweit größten internationalen Konzerne sowie eine Vielzahl von europäischen Mittel- und Großunternehmen.

Er ist seit über 37 Jahren im Verkauf, im Management und als Berater in Vertrieb und Marketing tätig.

Er berät und trainiert amerikanische, europäische und japanische Unternehmen im Bereich Wachstumsstrategien und Umsatzsteigerungen und hat mehr als 500 Beratungs- und Trainingsprojekte in mehr als 30 Ländern durchgeführt.

Basis all seiner Bücher ist die Erkenntnis, dass Aktivitäten die Grundlage des Erfolgs sind. Die von ihm entwickelte Methode des Schlagzahlmanagements ist weltweit in hunderten Vertriebsorganisationen im Einsatz.

Er ist Fachbereichsleiter für Marktkommunikation und Vertrieb an der Fachhochschule Wiener Neustadt. Autor der Bücher „Der initiative Verkäufer“, „Regenmacher, Diven, Rosinenpicker“, „Was Profi Verkäufer besser machen“, „Der Schlagzahlmanager“, „Der befreite Vertrieb“ und „Schlagzahlmanagement“ sowie der Studienreihe „Produktivität im Vertrieb“.

In der Welt der Digitalisierung, setzt Karl Pinczolics den Fokus zunehmend auf neue Kunden-Segmentierungen, neue Chancen und Umorganisation. Sie sind der erste Schritt, um die Kontrolle über die Kunden zu behalten.

## Seminarinhalt

### **Kontroll-Gewinn durch höhere Wirkleistung der Verkäufer**

Wie Sie die Blindleistung von Verkäufern analysieren und laufend verringern

### **Kontroll-Gewinn durch Umorganisation – eine verkaufsgetriebene Organisation aufbauen**

Wie Sie Leistungen, die keinen oder geringen Kundenmehrwert schaffen, automatisieren oder in andere Abteilungen auslagern

### **Kontroll-Gewinn durch mehr Präsenz**

Wie Verkäufer durch digitale Intimität Ihre Präsenz beim Kunden steigern

### **Kontroll-Gewinn durch höhere Reichweiten**

Wie Verkäufer die Netto-Reichweite bei den wichtigen Kunden steigern können

### **Kontroll-Gewinn durch neue Chancen**

Neue Chancen konsequent finden, analysieren und bearbeiten

### **Kontroll-Gewinn durch Kundenraster**

Wie Vertriebsorganisationen und Verkäufer neue Segmentierungen in immer kürzeren Abständen durchführen

### **Kontroll-Gewinn durch Beziehungsmuster**

Wie Verkäufer den Beziehungsstatus beim Kunden wirklich gezielt nutzen

## Analyse der Ausgangslage

### **1. Vor-Kontrollverlust-Phase:**

Die Tragfähigkeit der Kundenbeziehung sinkt, es müssen immer mehr Kunden die ersten Ausfälle ausgleichen. Ein Mehraufwand, um das Gleiche zu erreichen, entsteht.

### **2. Kritische Phase:**

Die Kundenbeziehung ändert sich, auch treue Kunden verlassen das Unternehmen. Kontrollverlust tritt ein, ein Gefühl von Machtlosigkeit macht sich breit. Das Unternehmen isoliert sich ungewollt immer mehr von seinen Endkunden und Handelspartnern.

### **3. Chronische Phase:**

Kunden und Einnahmen sind bereits weg und erst jetzt reagiert das Unternehmen. Ist der totale Kontrollverlust eingetreten, dann entstehen Folgeerscheinungen auf vielen Ebenen – vom massiven Mitarbeiterabbau im Vertrieb und bis hin zur Bedeutungslosigkeit des Unternehmens im Markt.

- **Wir brauchen initiatives Verhalten, um die Anforderungen der Zukunft zu meistern!**
- **Wir verändern die Zukunft, in dem wir heute die Kontrollüberzeugung verändern!**

*„Sehr gute Kombination von fundierter Theorie und gelebter/erlebter Praxis.“*

Mag. Christian Sittenthaler, Volkskreditbank AG

*„Tolles, inhaltsreiches, mit Fakten hinterlegtes Seminar! Sehr gute Auffrischung für meine Führungsaufgaben.“*

Friedrich Eichhaber, Internorm Fenster GmbH

*„Tolle Präsentation, einfach und verständlich vermittelt, schnell umsetzbar und macht Lust auf mehr.“*

Bernd Jamnig, Mazda Austria GmbH

*„Interessant, sehr kurzweilig, hoher Praxisbezug.“*

Johann Brandstetter, Internorm Fenster GmbH

*„Top-Referent, gute Beispiele, gute Verwendbarkeit in der Praxis.“*

Andreas Kazda, Saubermacher Dienstleistungs-AG

*„Gute Beispiele aus der Praxis. Werde versuchen, viel für mich umzusetzen.“*

Markus Blettlinger, BAUMIT Baustoffe GmbH

# Termin

Donnerstag, 20. September 2018  
ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee  
Seminar von 9:00 bis 17:00 Uhr

## Ort

ÖPWZ, 1010 Wien, Rockhgasse 6

## Investition (exkl. 20 % MWSt.)

Inklusive Buch „Der initiative Verkäufer“,  
Begrüßungskaffee, Mittagessen, Pausenerfrischungen  
und ÖPWZ-Zertifikat.

## Information

zur Organisation:

Customer Service, +43 1 533 86 36-26

zum Inhalt:

Dipl. BW (FH) Reiner Heineck

+43 1 533 86 36-58, reiner.heineck@opwz.com

## Rücktritt

Bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn können Sie  
kostenlos schriftlich stornieren. Danach werden 50 %  
der Teilnahmegebühr verrechnet, ab dem Seminar-  
beginn ist die volle Teilnahmegebühr zu bezahlen.  
Selbstverständlich ist eine Vertretung der angemeldeten  
Person ohne Zusatzkosten möglich.

## Forum Vertrieb & Verkauf

### Ihr face2face-Netzwerk für Vertrieb & Verkauf

Punktgenau an Ihr Ziel – durch Networking und  
Experten Know-how

Das Forum Vertrieb & Verkauf ist das Netzwerk für  
branchenübergreifenden Erfahrungs- und Wissens-  
austausch, Diskussion und Kommunikation im Vertrieb.

**Besuchen Sie uns auf  
[www.opwz.com/forum-vertrieb](http://www.opwz.com/forum-vertrieb)  
und erfahren Sie mehr!**

<b>Frühbucherbonus bis 19. August 2018</b>	<i>Profitieren Sie vom Frühbucher-Bonus!</i>	<b>Bei Anmeldung ab dem 20. August 2018</b>
€ 545,-   ❖ € 495,-	pro Person	€ 645,-   ❖ € 595,-
€ 495,-   ❖ € 445,-	ab 2 Personen eines Unternehmens pro Person	€ 595,-   ❖ € 545,-

❖ für Mitglieder ÖPWZ-Forum Vertrieb & Verkauf

Programmänderungen aus dringendem Anlass vorbehalten.