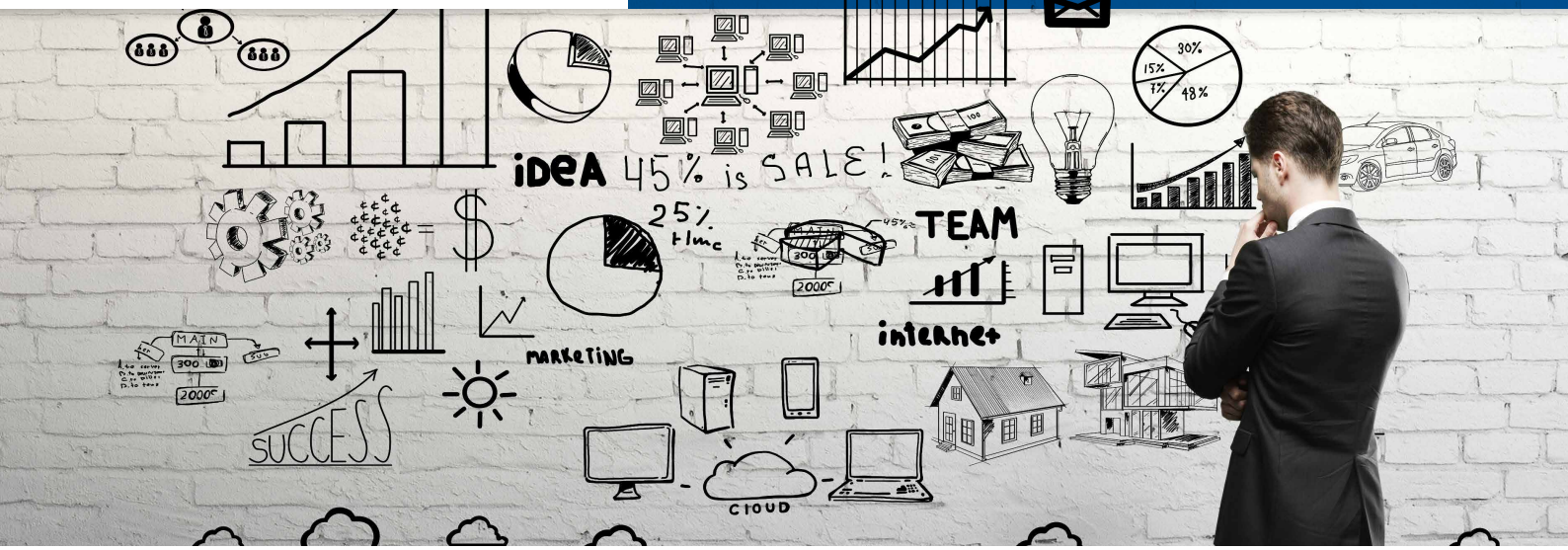
salegro
sales growth solutions

Checkliste Kundenkontakt



Gesamtcheckliste: Organisation des direkten Kundenkontakts

1. Account-Strategie

- Wie steuern wir die Effizienz unseres Vertriebsprozesses?
- Anhand welcher Typologien klassifizieren wir unsere Kunden im Unternehmen?

2. Verkaufsgespräche organisieren

- Wie und in welcher Reihenfolge gehen unsere Mitarbeiter im Verkaufsgespräch vor?
- Haben wir unsere Merkmal-Nutzen-Argumentation auf die sechs Motivfelder unserer Kunden abgestimmt?
- Beherrschen alle am Verkaufsprozess beteiligten Mitarbeiter die nötigen Strategien im Umgang mit Kunden-Einwänden?

3. Kundenorientiertes Verhalten/ Kundenservice

- Leben wir als Team eine außerordentliche Kundenorientierung über alle Schnittstellen (Telefon, Post, E-Mail, persönlich) zu unseren Kunden?
- Haben wir ein einheitliches Wording, mit dem wir unsere Kunden immer wieder angenehm überraschen?

4. Zusammenarbeit mit Partnern

- Gibt es einen Partner-Verantwortlichen in unserem Unternehmen?

Zusatzfrage

- Verkaufen unsere Mitarbeiter effizient?