

## Gesamtcheckliste: Vertriebsprozesse (1/2)

### 1. Vertriebsprozesse identifizieren

- ➔ Haben wir unsere unterschiedlichen Vertriebsprozesse differenziert benannt?
- ➔ Sind diese Prozesse in unseren verschiedenen Vertriebskanälen entsprechend angepasst?

### 2. Einen Vertriebsprozess definieren

- ➔ Haben wir unsere einzelnen Vertriebsprozesse in mehrere Stufen mit klaren Abgrenzungskriterien (Ereignisse, nicht Aktivitäten) unterteilt?
- ➔ Für welche Art der Visualisierung unserer Prozesse haben wir uns entschieden?

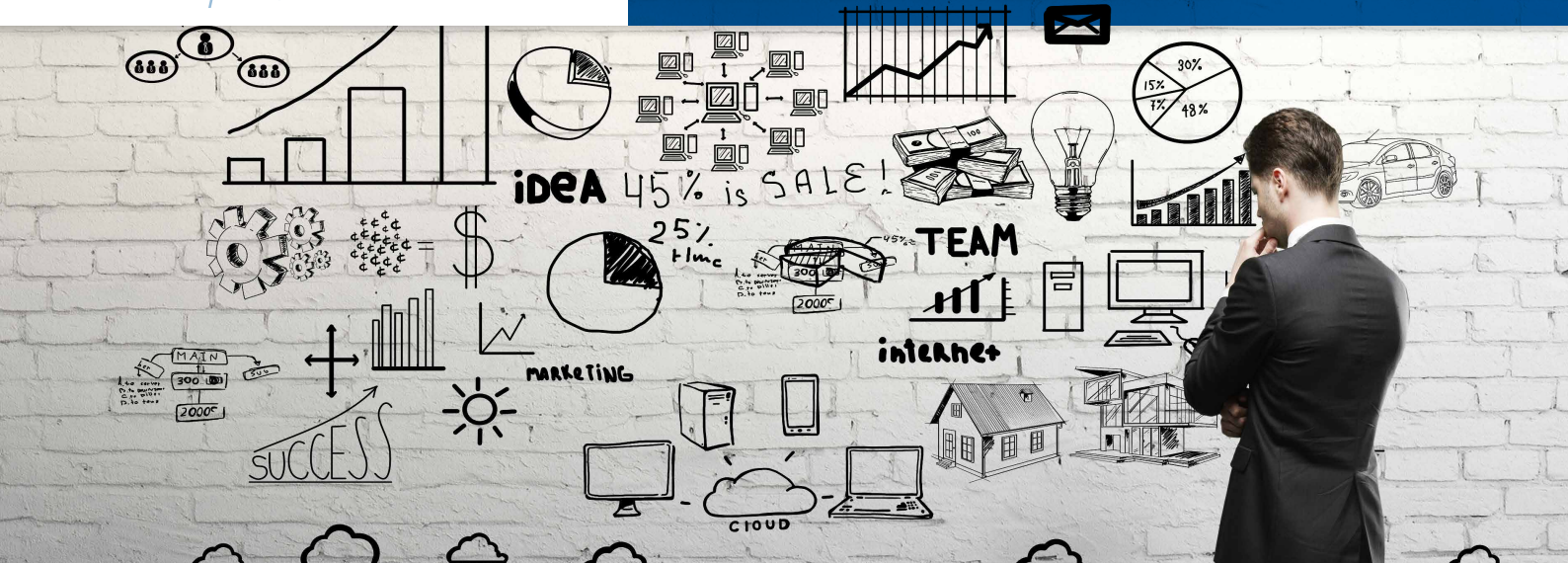
### 3. Vertriebsprozess: Kundengewinnung

- ➔ Ist dieser Prozess so attraktiv entwickelt, dass ihn jeder Mitarbeiter anwendet?
- ➔ Haben wir uns auf ein einheitliches Instrument zur Bewertung der Chance je Kontakt bzw. Kunde geeinigt?

- ➔ Sind unsere Angebote einheitlich, aber customeres formuliert?

### 4. Kundenwertanalyse

- ➔ Können wir den Wert unserer Kunden jederzeit bestimmen?
- ➔ Weiß jeder Vertriebsmitarbeiter um den persönlichen Nutzen aus einer solchen Analyse?



## Gesamtcheckliste: Vertriebsprozesse (2/2)

### 5. Vertriebsprozess Kundenausbau

- ➔ Gibt es ein systematisches Empfehlungsgeschäft, aus dem alle Beteiligten ihren individuellen Nutzen ziehen können?
- ➔ Wie entwickeln wir unsere Kunden zu „Telling Customers“?
- ➔ Wie fördern wir eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Kunden?

### 6. Vertriebsprozess Kundenrückgewinnung

- ➔ Haben wir auch diesen besonderen Prozess vollständig definiert und dokumentiert?
- ➔ Wer ist für das Controlling dieses Prozesses verantwortlich?

### 7. Die richtige Unterstützung in den einzelnen Phasen

- ➔ Durch welche weiteren Fachabteilungen in unserem Haus werden unsere Vertriebsmitarbeiter in den einzelnen Prozessen unterstützt?
- ➔ Was tun wir, um die zufälligen informellen Gespräche zwischen den einzelnen Abteilungen zu systematisieren?

### 8. Auflauforganisation, Prozess Customereyes

- ➔ Haben wir alle unsere Prozesse, Dokumente und Ziele aus Kundensicht formuliert?
- ➔ Haben wir geeignete Kunden nach ihrem Eindruck gefragt?