

effizient – profitabel – zielorientiert

# Erfolgreiche Außendienststeuerung

Mit den richtigen Methoden zum Vertriebs Erfolg

## Durch zielorientierte Steuerung zu höheren Umsätzen:

- Die richtigen Kennzahlen für die Ergebnisnavigation in Ihrem Verkaufsgebiet
- Mit den wichtigsten Verfahren der Kostenrechnung und Preiskalkulation mehr verkaufen
- Die vertriebliche Nutzung des Web 2.0 und Social Media
- Eine optimale CRM-Strategie entwickeln
- Qualitative Marktanalysen mit SWOT und GAP durchführen
- Außendienst im 3-stufigen Vertrieb steuern
- Reporting durch Soll-/Ist-Vergleiche mit Kennzahlen erstellen

Ihre Referenten:



Florian Bruns  
Stiebel Eltron  
GmbH & Co. KG



Ronald Heckl  
HCH Heckl Consulting  
Hamburg

### Exklusiver Praxis-Bericht:

CRM als Basis für eine erfolgreiche Vertriebssteuerung bei der Stiebel Eltron GmbH

### Begeisterte Teilnehmerstimmen:

- ◆ „Super Inhalte, praxisnah und kompetent präsentiert!“
- ◆ „Das Gelernte kann ich gleich in meinen Arbeitsalltag integrieren!“
- ◆ „Sehr fachkundige Referenten!“

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

19. und 20. Juni 2013 in Köln

30. und 31. Juli 2013 in München

3. und 4. September 2013 in Frankfurt/M.

## Mit den richtigen Kennzahlen den Außendienst steuern



Ihr Seminarleiter:

Ronald Heckl

Inhaber, HCH Heckl Consulting Hamburg, Hamburg

### Herzlich willkommen

- Begrüßung durch den Seminarleiter und kurze Vorstellungsrunde
- Überblick über Ziele und Inhalte des Seminars und Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

### Die wichtigsten Instrumente für die Steuerung des Außendienstes

- Effiziente Methoden der Analyse des Verkaufsgebiets
- Techniken zur Festlegung der eigenen Verkaufsgebietsziele
- KPIs (Kennzahlen) für die Ergebnisnavigation im Verkaufsbezirk
- Einsatz gebietsrelevanter Produktivitäts-Kennzahlen
- Bewertung quantitativer und qualitativer Erfolge im Außendienst
- Möglichkeiten und Grenzen mithilfe von Kennzahlen ermitteln

### Das Handwerkszeug für sinnvolle Steuerungsmaßnahmen

- Die Deckungsbeitragsanalyse
- Kennzahlen und Kennzahlen-Systeme
- Möglichkeiten der Datengewinnung und Datenanalyse
- Spezifische Techniken und Methoden im Außendienst-Controlling: ABC-Analyse, Portfolio-Technik, Break-Even-Analyse und Pay-off-Periode
- Einsatz der Balanced Scorecard als Beispiel für eine individuelle Außendienst-Steuerung

### Mehr verkaufen mit betriebswirtschaftlichem Know-how

- Das betriebswirtschaftlich relevante Instrumentarium des Verkäufers
- Die wichtigsten Begriffe aus der Kostenrechnung
- Die Bedeutung von Kennzahlen für die Argumentation im Verkaufsgespräch
- Die wichtigsten Verfahren der Kostenrechnung und der Preiskalkulation
- Daten und Fakten bei Handel und Industrie: Wie geht man mit Statistiken um?
- Entkräften von Preiseinwänden mithilfe der Betriebswirtschaft

### Neue Anforderungen an die Argumentation der Verkaufspraktiker

- Trends im Vertrieb im Rahmen des Web 2.0
- Argumentation mit betriebswirtschaftlichen Fakten und Kennzahlen
- Die wichtigsten Kennzahlen in der Verkaufsargumentation für Vertriebspraktiker

- Einwände auf die Argumentation des Kunden – und wie man ihnen betriebswirtschaftlich begegnet
- Analyse und Folgen des Rabattgebarens durch den Außendienst
- Rabatte aus betriebswirtschaftlicher und psychologischer Sicht
- Verkaufserfolge mit der DPR (Direkte-Produkt-Rentabilität)
- Aufbau einer betriebswirtschaftlichen Argumentationsmatrix

### Workshop: Argumentation mit Kennzahlen

- Analyse der bestehenden Kennzahlen
- Entwicklung individueller Kennzahlen zur Kundenargumentation und zum Eigencontrolling



### Die Außendienststeuerung als Impuls für Außendienstmanager

- Quantitative und qualitative Leistungs- und Zielerreichungsbeurteilung von Verkaufs-Mitarbeitern und Verkaufs-Teams
- Einsatz von Deckungsbeitragsanalysen zur Ergebnisbeurteilung im Außendienst
- Analyse von Bezirksergebnissen nach Deckungsbeiträgen
- Motivation der Außendienst-Mitarbeiter zur stärkeren Selbststeuerung mithilfe von Kennzahlen

### Steuerung des eigenen Vertriebsgebiets mit Kennzahlen

- Bereichs- und Gebietskennzahlen
- Bestandsgrößen, Außendienstdaten, externe Daten
- Ermittlung von Spitzenkennzahlen
- Lesen von Statistiken zu Absatz, Umsatz und Deckungsbeitrag
- Auswertung von Vertriebscontrolling-Kennzahlen-Systemen
- Kunden-Rentabilitätsanalysen
- Die Aufgaben des Außendienstmitarbeiters als Bezirkscontroller

### Get-Together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit dem Referenten und den Teilnehmern.

# Durch CRM und ein optimales Controlling die Kosten im Griff behalten

Ihr Seminarleiter:

Ronald Heckl

## Es geht weiter

### Vertriebssteuerung durch die Entwicklung von CRM-Strategien und CRM-Konzepten

- Entwicklung einer CRM-Strategie
- Bewertung verschiedener CRM-Ansätze und -Maßnahmen
- Das Kundencontrolling als Baustein eines effektiven Außendienst-Steuerungs-Systems
- Analyse der Kundentypen und Kundenprozesse des eigenen Unternehmens
- Kunden-Controlling



### Workshop: Entwicklung eines Verkaufskonzepts für das eigene Gebiet

- Definition konkreter Ziele
- Erstellung eines Verkaufs-Stufenplans als Grundlage des Verkaufskonzepts

### Besonderheiten bei der Außendienststeuerung

- Was klappt ohne Probleme und was nicht?
- Voraussetzungen für die Außendienst-Steuerung
- Minimalanforderungen an die Organisation und den Datenfluss
- Tipps für die Umsetzung von Außendienst-Controlling-Konzepten in der Praxis
- Entwicklung von Kennzahlen zum Aufbau eines Key-Account-Controlling-Systems
- Identifikation verdeckter Vertriebsprobleme mithilfe des Außendienst-Controllings

### Der Außendienst als Controller des Marktgeschehens und der Kundenbewertung

- Durchführung qualifizierter Marktanalysen: SWOT- und GAP-Analysen
- Die Controlling-Aufgaben des Außendienstes im Rahmen des Vertriebscontrollings
- Kunden-, Gebiets- und Konkurrenzanalysen
- Beurteilung von Neukunden-Gewinnung und ABC-Kunden-Management mit dem Außendienst
- Der Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit, Reklamationen und Preismonitoring

## AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne Schulungen** an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.

**Stefanie Bruch**

Tel.: 0 61 96/47 22-739

E-Mail: stefanie.bruch@managementcircle.de  
www.managementcircle.de/inhouse



### Erfolgreiche Außendienststeuerung bei der Stiebel Eltron GmbH & Co. KG

- Kurzvorstellung des Unternehmens
- Außendienststeuerung im 3-stufigen Vertrieb
- Herausforderungen im 3-stufigen Vertrieb
  - Die Rolle des Außendienstmitarbeiters
  - Sichtweise Vertriebsleitung vs. Außendienst
- CRM – Basis für eine effiziente Vertriebssteuerung
  - Die Strategie der TOP 100
  - Kundenklassifizierung
  - Besuchsvorplanung
  - Besuchscontrolling
  - Steuerung durch die Vertriebsleitung
  - Proaktives Berichtswesen in der Praxis
- Ausblick Vertriebssteuerung 2015



Florian Bruns  
Teamleiter Vertriebscontrolling,  
**Stiebel Eltron GmbH & Co. KG**,  
Holzminden

### Der Report an die Verkaufs- und Geschäftsleitung

- Effizientes Außendienst-Berichtswesen
- Welche Kennzahlen sind wirklich interessant?
- Soll-/Ist-Vergleiche mit Kennzahlen
- Die optische Aufbereitung

### Vertriebskosten und Vertriebskostensteuerung

- Die richtige Produktivitätsmessung der eigenen Aktivitäten im Außendienst
- Analyse und Steuerung der Vertriebskosten
- Kontrolle der Besuchs- und Kontaktkosten
- Aufbau eines effektiven Berichtswesens zum Eigengebrauch für den Außendienst: Erstellung einer Kunden-DATA-Base
- Weitergabe von Informationen an das Unternehmen im Rahmen von Reporting-Systemen

## Seminarzeiten

Am 1. Seminartag: Empfang mit Kaffee und Tee,  
Ausgabe der Seminarunterlagen ab 8.45 Uhr

	Beginn des Seminartages	Business Lunch	Ende des Seminartages
1. Seminartag	9.30 Uhr	12.30 - 13.45 Uhr	ca. 18.00 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 - 13.45 Uhr	ca. 17.30 Uhr

Am Vor- und Nachmittag sind an beiden Seminartagen Kaffee- und Tee-pausen in Absprache mit dem Referenten und den Teilnehmern vorgesehen.

### Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

Sind auch Sie gefordert, Ihren **Außendienst** so auszurichten, dass Sie jetzt und auch in Zukunft **erfolgreich** am Markt bestehen können? Die Zeiten werden härter und das merken Sie natürlich auch.

Daher ist es unerlässlich, Ihren Außendienst möglichst **effektiv** und **zielgerichtet** zu steuern und ihn dahin zu bringen, den Markt zu **analysieren** und rechtzeitig die Reißleine zu ziehen, bevor es zu spät ist. Die dafür geeigneten **Maßnahmen** und **Kennzahlen, Tipps** und **Tricks** erhalten Sie in diesem Seminar.

### Ihr Nutzen

Management Circle hat ein Seminar für Sie entwickelt, in dem Sie lernen,

- ✓ wie Sie mit den richtigen **Kennzahlen** Ihr Verkaufsgebiet **analysieren** und **weiterentwickeln**.
- ✓ mit den richtigen KPIs Ihr **Vertriebsverhalten erfolgreicher** zu steuern.
- ✓ **Preiseinwände** mit Hilfe der Betriebswirtschaft zu **entkräften**.
- ✓ die optimale **CRM-Strategie** für Ihr Unternehmen zu entwickeln.
- ✓ wie Sie Ihr **Außendienst-Controlling-Konzept** erstellen.
- ✓ Ihre **Reports** so auszustatten, dass Sie bei Ihrer **Geschäftsleitung** punkten.
- ✓ versteckte **Vertriebsprobleme** mit Hilfe des Außendienst-Controllings zu **identifizieren**.
- ✓ auch im Außendienst qualifizierte **Marktanalysen** durchzuführen.

### Ihre Methodik

Unsere Experten zeigen Ihnen in **Theorie** und **Praxis**, anhand von **Vorträgen**, vielen **praktischen Übungen** und **Workshops**, worauf es bei der Außendienststeuerung wirklich ankommt. Profitieren Sie vom **Erfahrungsaustausch** mit den anderen Seminarteilnehmern. Für Ihren Alltag erhalten Sie konkrete Praxistipps, die Sie gleich umsetzen können.

### Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zum Seminar.

*Kirsten Noack*



**Kirsten Noack**

Projektmanagerin

Tel.: 0 61 96/47 22-550

E-Mail: [kirsten.noack@managementcircle.de](mailto:kirsten.noack@managementcircle.de)

### Florian Bruns

ist seit 2010 Teamleiter Vertriebscontrolling bei der **Stiebel Eltron GmbH & Co. KG** in Holzminden. Außerdem fungiert er als Assistent des Vertriebsleiters. Seinen Werdegang bei Stiebel Eltron begann Florian Bruns im Jahre 2004 mit der Ausbildung zum Industriekaufmann. Parallel zu seiner Tätigkeit im Unternehmen absolvierte er Studien zum Betriebswirt, zum Diplom-Kaufmann und hat im Jahre 2012 ein weiteres, berufsbegleitendes Studium zum Advanced Master of Arts mit dem Schwerpunkt Vertriebsmanagement und Controlling begonnen.

### Ronald Heckl

ist seit 1985 Inhaber der Unternehmensberatung **HCH Heckl Consulting Hamburg**, seit 1994 zudem geschäftsführender Gesellschafter der H13 Werbeagentur GmbH. Er hat sich international auf die Bereiche Marketing und Vertrieb mit den Schwerpunkten: Vertriebsanalyse, Marktausrichtung, Markttrends und Controlling spezialisiert. Zudem ist er als Dozent für Marketing und Handelsbetriebslehre an der VWA Lüneburg tätig. In der Umsetzung wurden von ihm deutlich mehr als 15.000 Mitarbeiter verschiedener Branchen betreut, analysiert, moderiert, gecoacht oder trainiert. Daneben wurden von ihm unterschiedliche Branchen beratend begleitet: Von der Firmenübernahme über Nachfolgeregelungen, Neu- und Umstrukturierungen bis zur Neuausrichtung von Unternehmen auf die Zukunft.

Bitte beachten Sie unser Seminar

## Die 7 Todsünden der Vertriebsvergütung

30. April 2013 in Köln

13. Juni 2013 in München

11. Juli 2013 in Frankfurt/M.

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Carolina Ihrig**  
Tel.: 0 61 96/47 22-700, Fax: 0 61 96/47 22-888,  
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

### Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket

Reisen Sie zu attraktiven Sonderkonditionen mit der **Deutschen Bahn AG** an Ihren Veranstaltungsort:

Von jedem beliebigen DB-Bahnhof und auch mit dem ICE!  
Weitere Informationen zu Preisen und zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung oder unter:

[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)



## Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

- Das Seminar vermittelt Ihnen die aktuellen **Kennzahlen**, mit denen Sie Ihren Vertrieb **steuern** und **motivieren** können.
- Sie erfahren, wie Sie die richtigen Kennzahlen für die **überzeugende Argumentation** im **Verkaufsgespräch** nutzen.
- Sie lernen, wie Sie Ihre Bezirksergebnisse nach **Deckungsbeiträgen analysieren**.
- Sie entwickeln ein **Verkaufskonzept** für Ihr eigenes Vertriebsgebiet.

## Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Dieses Seminar richtet sich **branchenübergreifend** an **Geschäftsführer mit Vertriebsverantwortung, Vertriebsleiter, Verkaufsleiter, Gebiets- und Regionalverkaufsleiter**, die ihren Außendienst noch effizienter steuern wollen. Außerdem angesprochen sind **Fach- und Führungskräfte** aus dem **Controlling** und **Vertriebscontrolling** ebenso wie Vertriebsmitarbeiter, die ihr Verkaufsgebiet analysieren wollen, um langfristig erfolgreich zu sein.

## Termine und Veranstaltungsorte

### 19. und 20. Juni 2013 in Köln

Hotel Mondial am Dom Cologne, Kurt-Hackenbergs-Platz 1, 50667 Köln  
Tel.: 0221/2063-570, Fax: 0221/2063-527  
E-Mail: h1306@accor.com

### 30. und 31. Juli 2013 in München

Sheraton München Arabellapark Hotel, Arabellastraße 5,  
81925 München, Tel.: 089/93001-6397, Fax: 089/93001-6837  
E-Mail: arabellaparkmuenchen@sheraton.com

### 3. und 4. September 2013 in Frankfurt/M.

Adina Apartment Hotel Frankfurt Neue Oper,  
Wilhelm-Leuschner-Straße 6, 60329 Frankfurt/M.  
Tel.: 069/247474-553, Fax: 069/247474-599

### Zimmerreservierung

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Seminarhotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

Mit der Deutschen Bahn für € 99,- zur Veranstaltung.  
Infos unter:

[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)



## Über Management Circle



Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle **WissensWerte** an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur **Bildung für die Besten** erhalten Sie unter [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)

## So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.995,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

## Erfolgreiche Außendienststeuerung

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

- 19. und 20. Juni 2013 in Köln** 06-74574
- 30. und 31. Juli 2013 in München** 07-74575
- 3. und 4. September 2013 in Frankfurt/M.** 09-74576

1

Name/Vorname

Position/Abteilung

2

Name/Vorname

Position/Abteilung

3

Name/Vorname

Position/Abteilung

Firma

Straße/Postfach

PLZ/Ort

Telefon/Fax

@

E-Mail

Datum

Unterschrift

Ansprechpartner/in im Sekretariat:

Anmeldebestätigung bitte an:

Abteilung

Rechnung bitte an:

Abteilung

Mitarbeiter:  BIS 100  100-200  200-500  500-1000  ÜBER 1000

### Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

## Anmeldung/Kundenservice

Telefon: +49 (0) 61 96/47 22-700

Fax: +49 (0) 61 96/47 22-999

E-Mail: [anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)

Internet: [www.managementcircle.de/06-74574](http://www.managementcircle.de/06-74574)

Postanschrift: **Management Circle AG**  
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.

Telefonzentrale: +49 (0) 61 96/47 22-0

