



# Erfolgreiche Vertriebssteuerung

von Innendienst, Außendienst & KAM

digital, smart, zielführend, individuell

## **WAS**

- > Digitale Vertriebssteuerung und Vertriebscontrolling
- > Neue Strukturen im Innen-, Außendienst und KAM
- > Leistungsmessung und Leistungssteigerung durch Kennzahlensysteme

## **WIE**

- > Richtiger Einsatz von Kennzahlen (KPIs) und Deckungsbeitragsanalysen
- > Neue Instrumente zur effektiven Steuerung
- > Nutzung von Kundenanalysen und Controlling-Daten für ein ertragsstarkes Kundenmanagement

## **WARUM**

- > Signifikante Kostensenkung und Ergebnissteigerung im Vertrieb
- > Neue Mitarbeiterfunktionen im digitalen Vertriebsgeschehen
- > Verbesserung der Vertriebsleistungen mit innovativen Vergütungsmodellen



## **IHR SEMINARLEITER**

**Ronald Heckl**

Unternehmensberater und Vertriebsexperte



# SEMINARBESCHREIBUNG

## AUSGANGSLAGE

Die Aufgaben des Vertriebscontrollings und der Vertriebssteuerung umfassen Koordination, Planung, Information. Gelingt eine betriebsindividuelle und zielführende Kontrolle und Steuerung, führt dies zu messbaren Umsatzsteigerungen. Doch welche Umsätze sind profitabel, welche nicht? Welche Kennzahlen sind für die Vertriebssteuerung geeignet? Und decken die Kundenumsätze die Kosten der Kundenbeziehung?

## HERAUSFORDERUNG

Funktionierendes Vertriebscontrolling bildet ab, wie erfolgreich und effizient Vertriebsmaßnahmen sind. Verkaufsprozesse werden berechenbar und Transaktionskosten können gesenkt werden. Das perfekte Zusammenspiel garantiert Konkurrenzvorteile:

- > Analyse vorhandener Daten aus dem Rechnungswesen und weiterer Quellen
- > Smart Data statt Big Data
- > Sinnvolle Einbindung von Innendienst und Service
- > Steuerung der Vertriebsaktivitäten von Innen- und Außendienst mit Vertriebskennzahlen (KPIs)
- > Nutzung der Kundendaten für ein effektives CRM
- > Förderung der Außen- und Innendienst-Leistung
- > Compliance und Nutzung der Möglichkeiten von KI

## INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

Sie lernen, die Kosten und Leistungen Ihres Vertriebs im Innen- und Außendienst optimal zu messen, zu analysieren und zu steuern. Sie trainieren bewährte und zukünftige Planungs-, Steuerungs- und Kontrolltechniken zur Optimierung der Vertriebsproduktivität im Außendienst, im Key-Account-Management und im Innendienst. Sie erfahren, wie Sie Vertriebskennzahlen richtig einsetzen und effektives Vertriebscontrolling im heutigen intensiven Wettbewerb nutzen.

## NACH IHRER TEILNAHME

- > können Sie ein sinnvolles Vertriebsreporting im Ansatz aufbauen.
- > erreichen Sie eine Ergebnisverbesserung und Kostensenkung in Ihrer Vertriebsorganisation.
- > schaffen Sie eine wesentliche Entlastung des Innen- und Außendienstes.

## ZEITLICHER ABLAUF:

- 10.00** Beginn erster Tag
- 8.30** Beginn zweiter Tag
- 13.00** Gemeinsames Mittagessen
- 17.00** **Erster Tag:** Get-Together mit Sektempfang
- 17.00** **Zweiter Tag:** Ende des Seminars

Die Kommunikations- und Kaffeepausen werden im Verlauf des Seminars festgelegt.

## KOOPERATIONSPARTNER

**DVMA** Deutsche  
**Vertriebsmanagement-Akademie**

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Gundula Schwan  
Geschäftsführerin

„Ihre Fragen zur Veranstaltung beantworte ich gerne!“

Tel. +49 8151 2719-28,  
gundula.schwan@management-forum.de



## IHR SEMINARLEITER



**Ronald Heckl** ist Unternehmensberater mit den Schwerpunkten Vertrieb und Marketing, Markttrends und Controlling. Er studierte Betriebswirtschaftslehre und war wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Handel und Marktwesen der Universität Hamburg. Ronald Heckl übte verschiedene Tätigkeiten im Vertrieb und Marketing für internationale Unternehmen aus, bevor er sich als Unternehmensberater selbstständig machte. Zu seinen Kunden zählen internationale Großkonzerne sowie mittelständische Unternehmen.

## ERSTER SEMINARTAG

### Herzlich willkommen!

- > Begrüßung durch Management Forum Starnberg und die Seminarleitung
- > Überblick über Agenda und Seminarziele
- > Kurze Vorstellungsrunde

### Grundlagen und Trends

- > Die Unterschiede zwischen zentralem Unternehmenscontrolling und operativem Vertriebscontrolling
- > Aktuelle Trends
- > Moderne Vertriebssteuerung mit Kennzahlen (KPI's): Ein erster Ansatz

### Zeitgerechter und zukunftsorientierter Aufbau von Vertriebssteuerung und Vertriebscontrolling

- > Die Gestaltungsschritte für effektive Vertriebssteuerung und effizientes Vertriebscontrolling
- > Grundsätzliche Probleme bei der Einführung neuer Steuerungs- und Controllingssysteme
- > Alternative Möglichkeiten zur Datenerhebung in der Vertriebsorganisation, im Außendienst und im Innendienst
- > Minimalanforderungen an die Organisation und den Datenfluss in der Vertriebssteuerung

### Vertriebsführung und Vertriebssteuerung auf Basis von Zielsetzungen und Controlling-Daten

- > Planziele, Vertriebsziel-Erreichung und Budgetierung
- > Ermittlung der Unternehmens-, Abteilungs- und Mitarbeiterziele (**Gruppenarbeit**)
- > Der Soll-Ist-Vergleich als zentrales Vertriebscontrolling-Instrument
- > Benchmarking im Vertrieb

### Einsatz von Kennzahlen und Kennzahlensystemen

- > Haupt- und Spitzenkennzahlen für Produktivität, Wirtschaftlichkeit, Rendite, Liquidität
- > Einsatz von Rentabilitätskennzahlen als zentrale Steuerungsgrößen im Vertrieb: Konsequenzen für die Führung und Steuerung von Verkaufsgebieten und Verkaufsregionen
- > Die wichtigsten absatzpolitischen Kennzahlen
- > Entscheidende Schlüsselkennzahlen für die operative Ergebnisnavigation im Verkaufsbezirk
- > Bewertung quantitativer und qualitativer Erfolge im Außendienst und Innendienst
- > Entscheidende Unterschiede im Einsatz von Kennzahlen und Kennzahlen-Systemen

## ZWEITER SEMINARTAG

### Bedeutung und Durchführung aussagefähiger

#### Deckungsbeitrags-Analysen

- > Grundaufbau der vertriebsorientierten Deckungsbeitragsrechnung
- > Analyse von Tops und Flops bei Angeboten, Produkten und Sortimenten mit Hilfe der Deckungsbeitragsrechnung (**Gruppenarbeit**)
- > Methoden und Verfahren der Deckungsbeitragsanalyse für Vertriebspraktiker
- > Break-Even-Analyse und Pay-Off-Betrachtungen als wichtigste Analyseverfahren der Deckungsbeitragsrechnung

#### Durchführung von Kundenanalysen

- > Analyse und Interpretation von Kunden-Deckungsbeitragsrechnungen (**Gruppenarbeit**)
- > Aufbau einer Kunden-DATA-Base im Rahmen des Kunden-Controllings inclusive Plausibilitäts-Checks (**Fallbeispiel**)
- > ABC-Analyse und Portfolio-Analyse von Kunden- und Kundengruppen als klassische Kunden-Segmentierungsverfahren
- > Verbesserung der Absatzchancen deckungsbeitragsstarker Produkte
- > Mehrwert: Arbeiten mit Factbooks zur Begeisterung der Kunden

#### Bewährte und alternative Methoden zur Ergebnisverbesserung und Kostensenkung

- > Effektive Außendienst- und Innendienst-Produktivitätsanalysen (**Fallbeispiele**)
- > Quantitative und qualitative Leistungsbeurteilung von Mitarbeitern im Außen- und Innendienst sowie von Verkaufsteams
- > Verbesserung der Vertriebsleistungen durch monetäre und nichtmonetäre ein- und mehrdimensionale Entlohnungsmodelle
- > Alternative Möglichkeiten des Berichtswesens

# INFORMATIONEN

## ZIELGRUPPE

Das Seminar wendet sich an Vertriebsgeschäftsführer, Vertriebs- und Verkaufsleiter, Außendienstleiter, Vertriebscontroller sowie verantwortliche Vertriebsführungskräfte, die sich über neueste Methoden und zukünftige Entwicklungen in der Vertriebssteuerung und im Vertriebscontrolling informieren wollen.

## ANMELDUNG

> **per Telefon:** +49 8151 2719-0 > **per Telefax:** +49 8151 2719-19 > **per E-Mail:** info@management-forum.de  
> **per Internet:** www.management-forum.de/vc > **per Post:** Management Forum Starnberg GmbH · Maximilianstr. 2b · D-82319 Starnberg

## TEILNAHMEGEBÜHR

Die Gebühr für das zweitägige Seminar beträgt € 2.095,- zzgl. gesetzlicher MwSt. Die Teilnahmegebühr enthält Arbeitsunterlagen, Getränke, Kaffeepausen und Mittagessen. Jede Anmeldung wird von Management Forum Starnberg GmbH schriftlich bestätigt. Sollte mehr als eine Person aus einem Unternehmen an dieser Veranstaltung teilnehmen, gewähren wir dem zweiten und jedem weiteren Teilnehmer 10% Preisnachlass. Die Teilnahme an der Veranstaltung setzt Rechnungsausgleich voraus. Orts-, Format- und Programmänderungen behalten wir uns vor. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an.

## RÜCKTRITT

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 75,- zzgl. gesetzlicher MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spätestens 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

## TERMINE UND ORTE

**Montag, 10. Mai und Dienstag, 11. Mai 2021 in Düsseldorf:** Meliá Düsseldorf, Inselstr. 2, D-40479 Düsseldorf. Tel.: +49 211 522 84-0, Fax: +49 211 52284-2199, melia.duesseldorf@melia.com, www.melia.com, Zimmerpreis € 139,- inkl. Frühstück

**Donnerstag, 26. August und Freitag, 27. August 2021 in München:** Steigenberger Hotel München, Berliner Str. 85, D-80805 München, Tel.: +49 89 159061-666, E-Mail: reservations.muenchen@steigenberger.com, Internet: www.steigenberger.com/hotels/alle-hotels/deutschland/muenchen/steigenberger-hotel-muenchen. Zimmerpreis: € 145,- inkl. Frühstück.

## ZIMMER-RESERVIERUNG

Für dieses Seminar steht Ihnen im Veranstaltungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Buchung rechtzeitig und direkt im Hotel unter Berufung auf Management Forum Starnberg vor. Der Zimmerpreis ist nicht in der Teilnahmegebühr enthalten.

## REGISTRIERUNG

Der Veranstaltungs-Counter ist ab einer Stunde vor Veranstaltungsbeginn zur Registrierung geöffnet. Als Ausweis für die Teilnahme gelten Namensplaketten, die vor Beginn zusammen mit den Arbeitsunterlagen ausgehändigt werden.

## MANAGEMENT FORUM STARNBERG

Als Veranstalter von Fachkonferenzen und -seminaren für Führungskräfte stehen wir für > professionelle Planung, Organisation und Durchführung > Zusammenarbeit mit namhaften Referenten > aktuelle Themen und sorgfältig recherchierte Inhalte > viel Raum für informative Diskussionen und interessante Kontakte

## INHOUSE-SCHULUNGEN UND EINZEL-COACHINGS

Zu diesen und weiteren Themen bieten wir individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Inhouse-Schulungen und individuelle Einzel-Coachings an. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir unterbreiten Ihnen gerne ein unverbindliches, auf Ihre Wünsche zugeschnittenes Angebot. Ihr Ansprechpartner: Tim Freiwald, Tel: +49 8151 271914, tim.freiwald@management-forum.de

## ANREISE



Mit der Deutschen Bahn ab € 54,90 deutschlandweit zur Veranstaltung von Management Forum Starnberg! (Einfache Fahrt mit Zugbindung inklusive City Ticket zur Nutzung in bestimmten Tarifzonen des ÖPNV für An- und Abreise in 126 Städten, solange der Vorrat reicht). Infos unter: www.management-forum.de/bahn

Fax: +49 8151 2719-19, [www.management-forum.de/vc](http://www.management-forum.de/vc)



Bitte Coupon im Briefumschlag oder per Fax an: Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, D-82319 Starnberg

Ja, hiermit melde ich mich an für das Seminar  
**Erfolgreiche Vertriebssteuerung  
von Innendienst, Außendienst & KAM**

- 10./11. Mai 2021 in Düsseldorf  
 26./27. August 2021 in München

Management Forum  
Starnberg GmbH  
Frau Elisabeth Di Muro  
Maximilianstraße 2b  
D-82319 Starnberg

1. Name	2. Name
Vorname	Vorname
Position	Position
Abteilung	Abteilung
Firma	
Straße/PF	PLZ/ Ort
Telefon	Telefax*
E-Mail*	
Branche	Beschäftigtenzahl: ca.
Datum	Unterschrift

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 75,- zzgl. gesetzlicher MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spätestens 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Datenschutzhinweis: Die Management Forum Starnberg GmbH verwendet die im Rahmen der Anmeldung erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen per Post Informationen über weitere Angebote zu schicken. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, D-82319 Starnberg, unter info@management-forum.de, oder telefonisch unter +49 8151 2719-0 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Die vollständige Datenschutzerklärung können Sie unter [www.management-forum.de/mfs-datenschutz/](http://www.management-forum.de/mfs-datenschutz/) einsehen. \*Mit Ihrer Teilnahme erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie über verschiedene Marketingkanäle (Post, Fax, E-Mail, App, Social Media, sowie Medien unserer Partner) über unser aktuelles Angebot informieren dürfen. Des Weiteren erteilen Sie uns als Veranstalter die Erlaubnis, während der Veranstaltung Foto- und Videoaufnahmen zu machen und diese Aufnahmen im Zusammenhang mit der Veranstaltung für die Öffentlichkeitsarbeit und die Dokumentation, analog und digital, zu verwenden.