

Agiler Außendienst

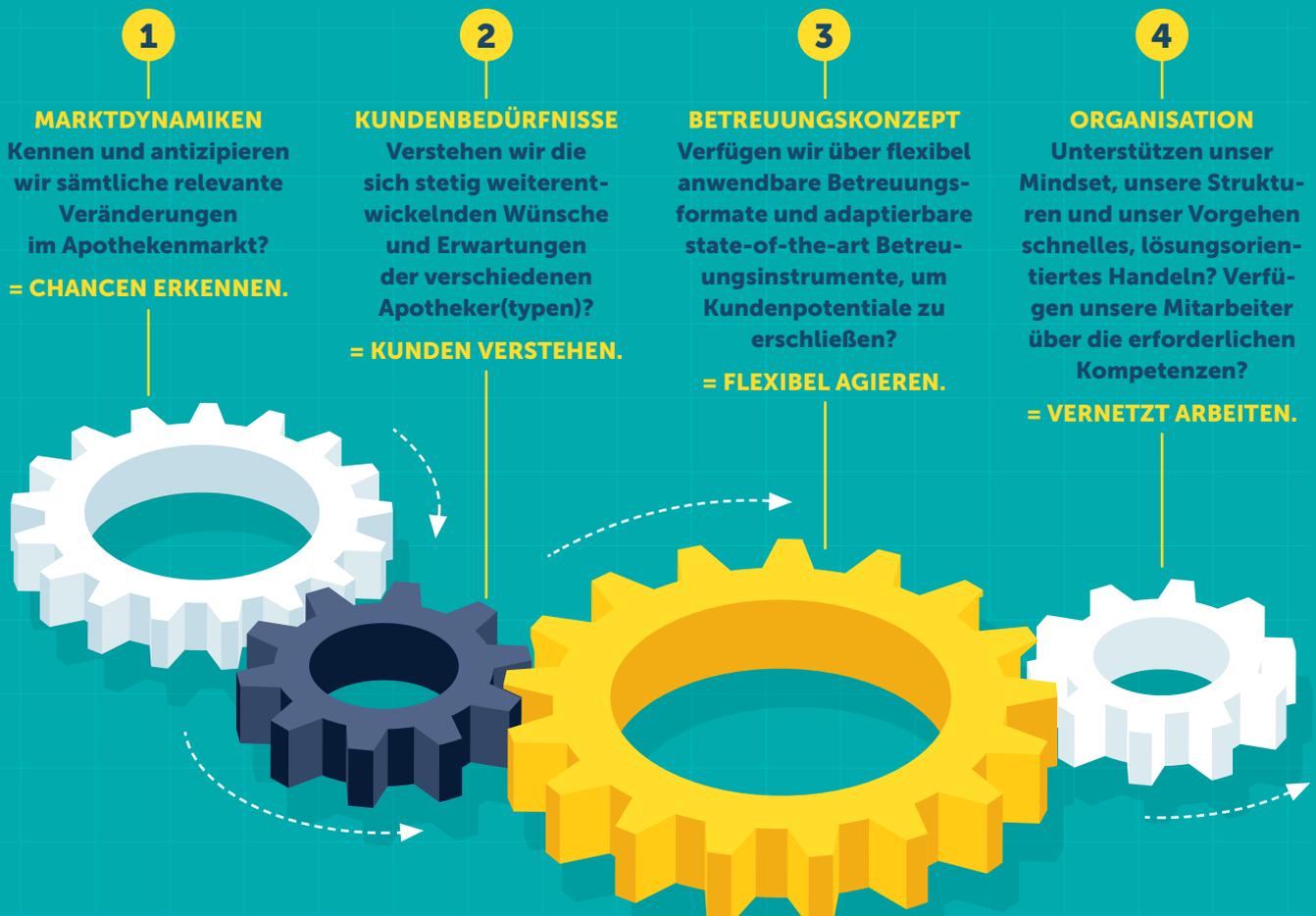
HINTERGRUND

- Die Corona-Pandemie hat den Anstoß gegeben: Außendienste sind im Homeoffice. Der Kundenkontakt erfolgt telefonisch, per E-Mail und (noch immer) per Fax. Kunden werden nicht mehr besucht.
- Starke Veränderungen von Marktregeln und Kundenbedürfnissen bleiben auf lange Sicht typisch: Vertriebsentscheider richten daher Vorgehen, Kompetenzen und Ressourcen ihrer Vertriebs- und Außendienst-Teams neu aus
- Innovative, flexible Formen der vertrieblichen Interaktion mit dem Handel sind unumgänglich geworden – diese zu verwirklichen ist Kernziel der Entscheider
- Agilität wird somit durch den anhaltenden Wandel zu einem der zentralen Erfolgsfaktoren im Vertrieb, insbesondere für das kostenintensive Instrument des Außendienstes



AGILER VERTRIEB: Agil ist ein Vertrieb, wenn er die Fähigkeiten entwickelt hat, proaktiv, schnell und ergebnisorientiert **neue Lösungen** in einem Umfeld sich anhaltend **wandelnder Märkte** und **Kundenbedürfnisse** zu erarbeiten – und kulturell in der Lage ist, diese **im Markt und in der eigenen Organisation** flexibel umzusetzen.

4 SCHRITTE ZUM AGILEN AUSSENDIENST



Agiler Außendienst

FOKUS: BETREUNGSKONZEPTION

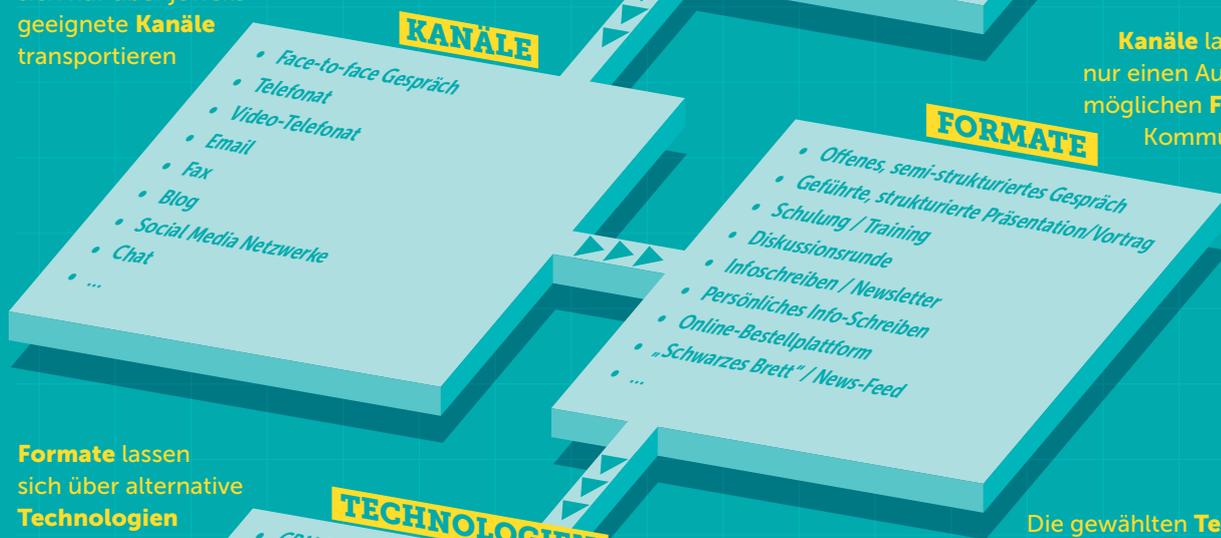
- Eine flexible und sich permanent weiter entwickelnde Kundenbetreuung ist Kernleistung des agilen Außendienstes
- Die verschiedenen Gestaltungselemente der Kundenbetreuung müssen immer wieder neu auf Marktveränderungen und Kundenbedürfnisse angepasst und aufeinander abgestimmt eingesetzt werden
- Neue Formen der vertrieblichen Interaktion mit Kunden sind mit neuen Herausforderungen an Außendienstorganisationen verknüpft

Ziele der Betreuung bedingen Inhalte der Kommunikation



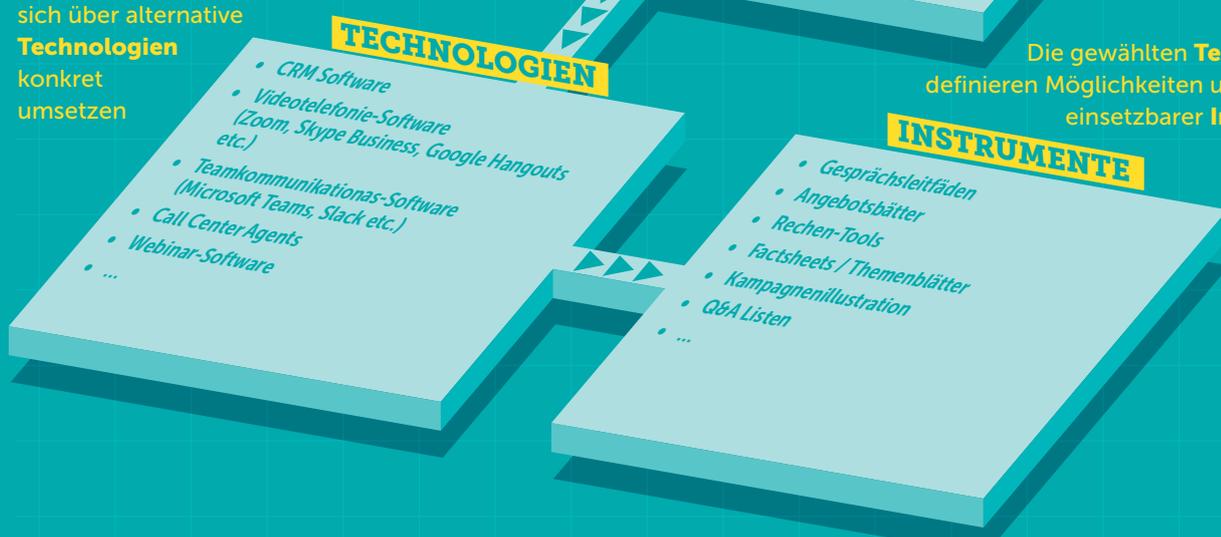
Spezifische Inhalte lassen sich nur über jeweils geeignete Kanäle transportieren

Kanäle lassen jeweils nur einen Ausschnitt der möglichen Formate von Kommunikation zu



Formate lassen sich über alternative Technologien konkret umsetzen

Die gewählten Technologien definieren Möglichkeiten und Grenzen einsetzbarer Instrumente



Projektergebnis ist eine agile Außendienstorganisation, die proaktiv die unternehmensstrategischen Zielsetzungen erfolgreich im Markt verwirklicht.