

Praxisbeispiel Interventionen im AkKo-Modell – 1/2

Stakeholdergruppe: Vertriebsleiter (VL) der GrundSolid AG aller Niederlassungen (NL). Zur Erläuterung: Der Niederlassungsleiter (NLL) ist der Vorgesetzte vom VL. **Thema: Service- und Kundenorientierung**



Können: Fähigkeiten und Kompetenzen ausbauen

- Austausch von „best practices“ in den ersten **5 Minuten des internen Jour fixe**
- Monatlicher „Hast Du’s gewusst-**Blog**“ von Vertriebsleitern für Vertriebsleiter über Standorte hinweg mit Tipps & Tricks
- **Eintageschulung** „Beratungsskills“ für alle Vertriebler zu aktivem Zuhören und Fragetechniken
- **App** mit den wichtigsten Techniken und Leitfäden zur Service-Mentalität immer verfügbar auf den Smartphones der VL
- **Kurzvideos** zum Thema im Intranet abrufbar
- Freiwilliges **Coaching** durch **Service-Coaches**
- Verankerung Zielkultur in **Recruiting-Maßnahmen** (also Service- und Kundenorientierung als Auswahlkriterium einsetzen)
- Verankerung Service- und Kundenorientierung im **Onboarding-Prozess**

Sollen: Formale Mechanismen anpassen



- Anpassung **Vertriebsziele**: Bonus hängt auch davon ab, wie sich andere NL in Region entwickeln, um Zusammenarbeit zu stärken
- Jährliche **Kundenzufriedenheitsumfrage** per Telefon
- Etablierung monatlicher **Leistungsdialoge** für Durchsprache der wichtigsten Kennzahlen/OKRs
- Regelmäßige **“Service-Retrospektiven“**, bei denen aufbauend auf den aktuellen Daten versucht wird, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren
- **Streichung Mitarbeiterkosten** aus NL-Budget, die zur Akquise von Serviceprojekten arbeiten
- **Vertragsumgestaltung**: Service ist Teil des Standards, Kunde muss aktiv ausoptieren
- Regelmäßige **NPS (Net Promoter Score)-Abfrage** bei Kunden nach jeder Bestellung