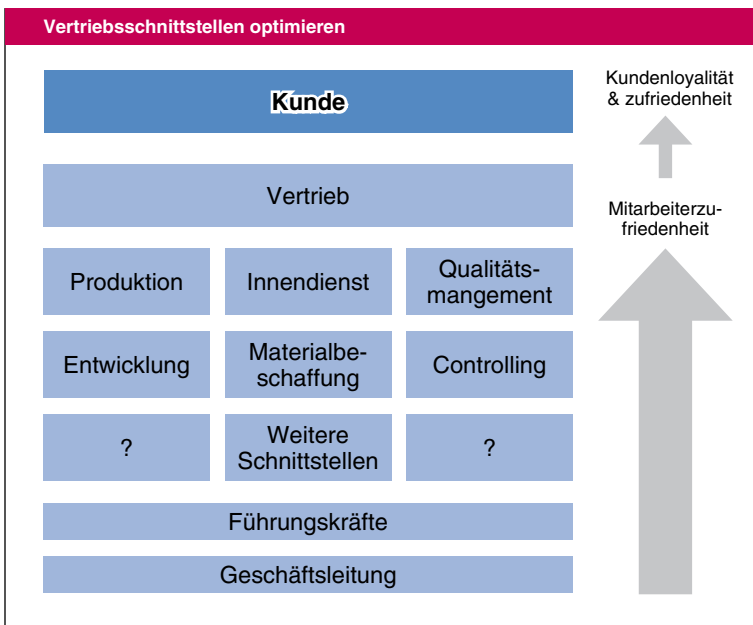


Über Innovationskultur zum erfolgreichen Schnittstellenteam

Caroline Schultheiss

Unternehmen stecken heute mehr denn je in der Leistungsange. Ein häufig unterschätzter Faktor, um sich im Markt erfolgreich zu positionieren, ist die Optimierung der Vertriebsschnittstellen.



Sich vom Wettbewerb abheben, attraktive Kunden für sich gewinnen, Stammkunden binden – das sollte das Ziel jedes Unternehmens sein. Voraussetzung hierfür ist – neben einer professionellen ganzheitlichen Kundenansprache – das Entwickeln und Vertreiben attraktiver Produkte, Dienstleistungen und Lösungskompetenzen.

Wie reagieren nun Unternehmen auf Umsatzrückgänge? Häufig werden hektisch Ursachen gesucht und gerne im Vertrieb gefunden. Der Vertrieb ist der – vermeintlich – Schuldige! Klopft man dann das Leistungsportfolio ab, wird schnell sichtbar: Wenig Innovation, geschweige denn Alleinstellungsmerkmale. Der Innovationskeil zum Wettbewerb fehlt! Der Vertrieb hat nichts Innovatives zu vertreiben und muss über die Preisschiene arbeiten.

„Wir sind alle Vertrieb!“

Was zeichnet nun innovative Vorreiter aus? Innovationskultur! Alle am Vertriebsprozess beteiligten



HIER LESEN SIE ...

- wie wichtig optimierte Vertriebs-schnittstellen für den Erfolg des Unternehmens sind,
- wie eine gelebte Innovationskultur dabei unterstützen kann,
- warum Bereichsleitungen mit ins Schnittstellenboot müssen.



Caroline Schultheiss
 Trainerin und Beraterin, begleitet Konzerne und mittelständische Unternehmen in Veränderungsprozessen. Kernthema: die Entwicklung und Optimierung der Vertriebsprozesse
www.schultheiss-seminare.de

GLOSSAR

Maßnahmen zur Optimierung

- Innovations- und Zukunftswerkstätten
- Prozesskettentraining
- Hochleistungsteams schnittstellenübergreifend für Top-Projekte
- CRM mit integriertem Beschwerdemanagement

Schnittstellen sitzen im Innovationsboot. Kreative, zündende Ideen sind erwünscht – und werden durch das geballte Know-how auch gefunden. Die schnelle Umsetzung der relevanten Ideen ist möglich, da es kaum Bereichsdenken gibt: „Wir sind alle Vertrieb“ ist ein wichtiger Pfeiler der Unternehmenskultur.

Implementiert man Innovationswerkstätten, wird folgender Nebeneffekt erreicht: Der Verständigungsprozess aller Beteiligten und damit die Schnittstellenoptimierung wird unterstützt, denn: Der Einblick in Strukturen, Prozesse, Kultur und Anforderungen der jeweils anderen Schnittstelle wird so erleichtert. Gerade die häufig schwierige Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Technik profitiert!

Konfliktkultur als Voraussetzung für optimierte Prozesse

Ein Produzent muss andere Zielsetzungen verfolgen als ein Key Accounter, ein Entwickler wiederum hat völlig andere Ziele als ein Controller. Das heißt: Konflikte zwischen den Schnittstellen sind programmiert - und fruchtbar für die Entwicklung des Unternehmens, wenn Verständnis füreinander, Bring- und Holschuld an Informationen und Konfliktkultur gelebt werden.

Gerade der sehr schnittstellenintensive Vertrieb hat hier oft unter Reibungsverlusten zu leiden: Die Entwicklung versteht nicht, dass für diesen strategisch wichtigen Kunden sofort Kapazitäten geschaffen werden müssen, die Produktion setzt die Mehrung eines Kunden, der mit dem nächsten Großauftrag winkt, nicht wie gewünscht um, weil dies die Kosten in die Höhe treibt, der Innendienst hat relevante Informationen nicht weiter gegeben ...

Wird Verantwortungskultur gelebt, verstehen sich Schnittstellen als interne Kunden, für die gegenseitige Unterstützung und Informationsfluss selbstverständlich sind.

Kompetenzstreitigkeiten zwischen Bereichen sind häufig bei den Leitungen selbst zu finden und müssen dort bearbeitet werden. Dann ist eine Fehlerkultur möglich, das heißt, kein Bereich muss „sauber gehalten“ werden, gemeinsame Lernkultur kann gelebt werden und das Unternehmen wird so zur lernenden Organisation.

Überzeugte, zufriedene Kunden sind nur mit zufriedenen Mitarbeitern möglich. Durch effiziente Schnittstellen werden nicht nur die Ressourcen Zeit und Geld geschont, sondern auch die Nerven der Mitarbeiter! ☞

