

✓ **Außendienst-Unterstützung → Hier geht noch mehr!!!**

- **Wie viele A, B, C und D Kunden haben Sie?**
- **Wie groß ist das Gebiet (Anzahl aller Adressen) eines Außendienstmitarbeiters?**
- **Was ist eigentlich die Kernkompetenz Ihres Außendienstes?**

Wir unterstützen den Außendienst, indem wir ihn in seinem Gebiet telefonisch unterstützen und sowohl seine nicht-Kunden als auch seine C und D- Kunden betreuen, so bleibt dem Außendienstmitarbeiter mehr Zeit für die A und B- Kunden. Wir können die Neukundenakquise übernehmen, ihn terminieren und Sekretariatsdienste übernehmen, um eine ständige Erreichbarkeit zu gewährleisten. Durch qualitativ hochwertige Termine vermeiden sie lange Wartezeiten, unzählige zeitraubende Telefonate und unmotivierte Mitarbeiter. Diese gewonnene Zeit können sie für alle Projekte nutzen, die sie zuverlässig und zeitnah beenden wollen und teure Fachkräfte konzentrieren sich auf den gewinnbringenden Verkauf ihres Portfolios.

Beispiel Kunden-Betreuung:

Ein Außendienst betreut ein Gebiet mit 1.000 Adressen (Kunden und potenzielle Kunden) und hat 20% kaufende Kunden = 200 kaufende Kunden / 800 nichtkaufende Kunden

A Kunden = 5% = 10 Kunden = 6x Betreuung/Jahr = 60 Kundenbesuche

B Kunden = 10% = 20 Kunden = 4x Betreuung/Jahr = 80 Kundenbesuche

C Kunden = 30% = 60 Kunden = 2x Betreuung/Jahr = 120 Kundenbesuche

D Kunden = 55% = 110 Kunden = 1x Betreuung/Jahr = 110 Kundenbesuche

Gehen wir davon aus, dass der Außendienstmitarbeiter gut terminiert ist, dann hat er 4 Termine am Tag von montags bis donnerstags (freitags ist Bürotag!) = 16 Termine pro Woche. Wir unterstellen 44 Wochen (52 Wochen abzüglich Urlaubes, krank, Feiertage etc.), dann entspricht das 44 Wochen mal 16 Termine = 704 Kundenbesuche. Nun braucht er aber schon 370 Kundenbesuche für seine kaufenden Kunden. Dann bleiben noch 334 Besuche für die Neukundenakquise übrig. Da 4 Besuche im Minimum nötig sind, um einen neuen Kunden zu gewinnen, heißt das nach Adam Riese, daß lediglich genau 84!!! Kunden von 800 potenziellen Kunden betreut werden können.

716 Kunden bleiben „am Rand“ liegen, ohne Betreuung!! Jahr für Jahr, für Jahr....

Der Außendienstmitarbeiter verdient 72.000€ im Jahr für die Betreuung von 284 Kunden, das entspricht einem Kundenbetreuungswert von rund 254€ pro Jahr!

*Und abgesehen davon stecken ca. 10% Neukunden in den 716 Nichtkunden, das entspricht 72 Kunden bei einem angenommenen Durchschnittswert Umsatz/Kunde von 20.000€ pro Jahr nochmal rund **1,4 Mio.€ Jahresumsatz...der nicht in Ihr Unternehmen fließt!!***

Wir haben hier übrigens nur EINEN Außendienstmitarbeiter berechnet. Reden wir nur über 4 weitere Kollegen, dann...viel Spaß beim Rechnen!!

In diesem Beispiel:

Wenn Sie nichts tun → 1.400.000€ nicht gemachter Umsatz

Ihr Invest → 150.000€

Ihr Zusatzumsatz + Imagegewinn → 1.400.000€

Und noch ein weiteres Szenario!

Beispiel Terminierungen:

Der Außendienst führt pro Woche 10 Telefonate NUR um persönliche Termine zu bekommen, in denen er seine Dienstleistung vorstellt! Für ein Telefonat investiert er – sind wir mal sehr großzügig – 15 Minuten. Den Rest der Zeit verbringt er damit vorher ganz wichtig zu recherchieren und sich Ausreden zu suchen erst morgen anzurufen.

Beziehen wir uns jetzt mal nur darauf, Termine zu vereinbaren.

Grundlage dafür 1 Monat / 4 Wochen:

Der Außendienstmitarbeiter ist Angestellter und verdient 6.000 € im Monat.

10 Telefonate bringen 0,5 Termine (Aua! 5%) ...und das setzt voraus, dass der Kunde beim ALLERERSTEN Versuch am Telefon ist!!!

D.h. 20 Telefonate bringen 1 Termin.

D.h. 40 Telefonate (dazu braucht er 1 Monat / 4 Wochen!!!) bringen 2 Termine.

40 Telefonate in 4 Wochen führen = 6.000 € Gehalt in 4 Wochen

Daraus 2 Termine (statt 40), ergibt das 5.700 €, die verbrannt werden!

Bei seinen 9 Kollegen ist das Dilemma das gleiche, macht also:

5.700 € x 10 = 57.000 € im Monat, die das Unternehmen verbrennt.

Legen wir – sind wir wieder großzügig – nur 10 Monate pro Jahr fest, erfolgt daraus:

570.000 € die verbrannt werden, Jahr für Jahr, für Jahr...

Geben Sie die Terminierungen an uns, kann das folgendes bedeuten:

*750 Kunden – 20% Ausschuss (=150 Kunden), bleiben noch 600 für die Terminierung -- 56% Interesse (=336 Kunden) –davon machen 60% einen Termin (=202 Kunden - DAS entspricht einer **Terminierungsquote von 29%**), von diesen Terminen sind 50% erfolgreich (=101 Kunden) und 50% platzieren einen Auftrag beim Außendienst, dann sind das 51 – **7,3% gewonnene Kunden!!!** Mit einem durchschnittlichen Kundenumsatz von 20.000€ pro Jahr sind das bei mir **1.020.000 € zusätzlicher Umsatz!***

*Die übrigen 549 Kunden verbleiben in der Akquise für weitere Terminvereinbarungen im ersten Jahr unserer Zusammenarbeit. Nach 12 Monaten entscheiden Sie, ob wir an den Kunden weiter dranbleiben und selektieren den zu betreuenden Kundenstamm aus. Könnte bedeuten, dass wir 300 von der Jahresbetreuung übernehmen und 450 neue Kunden-Adressen von Ihnen erhalten. Und so geht das dann Jahr für Jahr, für Jahr...und die gewonnenen Kunden platzieren Nachkäufe, d.h. Ihr Invest wird immer geringer und der **Umsatz steigt. Ganz einfach!***

In diesem Beispiel:

Wenn Sie nichts tun

→ 1.020.000€ nicht gemachter Umsatz

Ihr Invest

→ 150.000€

Ihr Zusatzumsatz + Imagegewinn

→ 1.020.000€

Ihr Gewinn:

- **Engagiertes und geschultes, charmantes Team** am Telefon, das professionell, verlässlich, schnell und flexibel ist – ob das Team nun bei Ihnen in der Firma sitzt oder eben an einem anderen Standort telefoniert. Wir **gehören zu Ihnen!**
 - ➔ Wir legen einen hohen Wert auf Erfahrungen und Fachkompetenz und deshalb investieren wir jährlich einen fünfstelligen Betrag in Trainings und Coachings für unsere Mitarbeiter.
- **Permanente Kundenbetreuung** ohne Ausfälle durch Krankheit oder Urlaub.
 - ➔ Sind Ihre Mitarbeiter krank oder im Urlaub, wird die Betreuung meistens für diesen Zeitraum eingestellt. Also fängt man von vorne an und hat Zeitverluste in der Akquise. Unsere Teams sind so aufgestellt, dass eine permanente Kundenbetreuung garantiert wird.
- Wir **übernehmen** die aufwändigen Recherchen und **erreichen** den richtigen Ansprechpartner.
- Wir garantieren eine **vertrauensvolle Zusammenarbeit** mit den verschiedenen Teams, um **kurze Reaktionszeiten** und schnelle Ergebnisse zu erzielen. So werden Ihre Mitarbeiter **entlastet** und können sich intensiver um ihre Kernaufgaben kümmern
- Wir bieten eine **frühzeitige Kontrolle**, inwiefern Interessenten wirklich Interessenten sind.
- Wir **qualifizieren** die Termine, damit die Außendienstmitarbeiter Kunden mit echtem Interesse ihre Zeit widmen.
- **Objektiver Blick** auf Kunden und Unternehmen.
 - ➔ Wir telefonieren objektiv und sämtliche Informationen werden an Sie weitergegeben. „Klüngelei“ unter Kollegen, Außendienst und Kunden entfällt bei uns.
- **Stetige Erreichbarkeit**, da das gesamte Phase K! -Team für Rückrufe zur Verfügung steht.
- Wir sichern eine **kurze Einarbeitungsphase** zu.
 - ➔ **jede Branche, jede Firma und auch jedes Produkt bzw. Dienstleistung ist erlernbar.** Schließlich sind wir alle mal irgendwann mit angefangen und haben von der Pike auf gelernt.
 - ➔ „**Learning by doing**“ – Das Fachwissen baut sich immer mit dem Tun auf. Schon nach kurzer Zeit werden wir zu **Experten** auf Ihrem Gebiet! **Versprochen!!**
- Es wird immer die **Persönlichkeit** und das **Vertrauen** gekauft – niemals das Fachwissen!!
 - ➔ Und genau deshalb sind wir so **gut** in dem, was wir machen. Persönlichkeitsweiterentwicklung wird bei uns großgeschrieben. Dazu investieren wir jährlich einige tausend Euro und arbeiten mit einem externen Trainer.
- **Zusätzlicher Umsatz** und **zusätzliche Kunden** für Ihr Unternehmen.
 - ➔ Wir **schöpfen** alle vorhandenen Potenziale **aus**, um die Abwanderungsgründe Ihrer Kunden zu erfahren und den Kunden zurück zu gewinnen.
- Wir **beobachten den Markt**, um rechtzeitig Kundenwünsche und Marktveränderungen zu erkennen.
- Wir verbessern Ihre Kundenbindung durch regelmäßigen Kundenkontakt (**Zuverlässigkeit** und **Wertschätzung** bleiben dem Kunden immer in Erinnerung!) und durch eine intelligente Kommunikation mit persönlicher Note.
- Wir akquirieren **kompetent** und belegen eine **umfassende Dokumentation**.
- Wir garantieren ein umfassendes Kundenmanagement für den **bestmöglichen Auf- und Ausbau des Kundenkreises**, besonders im Bereich der Außendienst-Unterstützung.