

Kunden im Fokus

Ergebnisse der Meinungs- und Trendbefragung
Xing-Gruppe „Vertrieb&Verkauf“, Juli 2009

„Mit diesen Ergebnissen wissen wir mehr!“



Stephan Heinrich

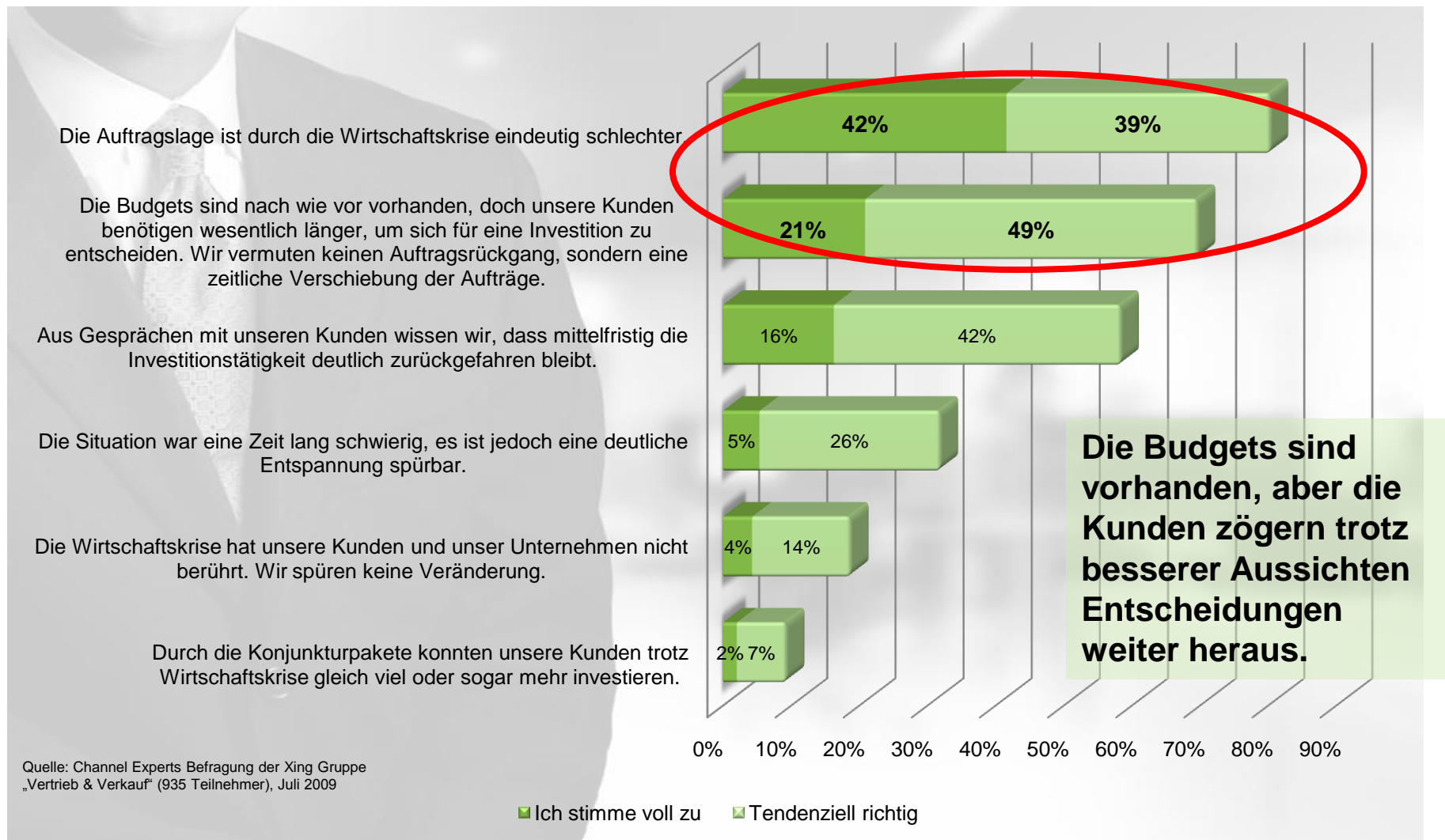
Meinungen und Trends ändern sich kontinuierlich. Gerade für den Vertrieb und den Verkauf ist es elementar, die großen Strömungen von Trends und Meinungen zu erfassen und in der täglichen Arbeit zu berücksichtigen.

Mit dieser Meinungs- und Trendbefragung liefern wir ein schlüssiges Bild der aktuellen und zukünftigen Marktlage und machen damit unsere Gruppe wieder einmal etwas wertvoller. Vielen Dank an alle Teilnehmer und die Kollegen von CHANNEL-EXPERTS, die diese Befragung inhaltlich und organisatorisch umgesetzt haben.

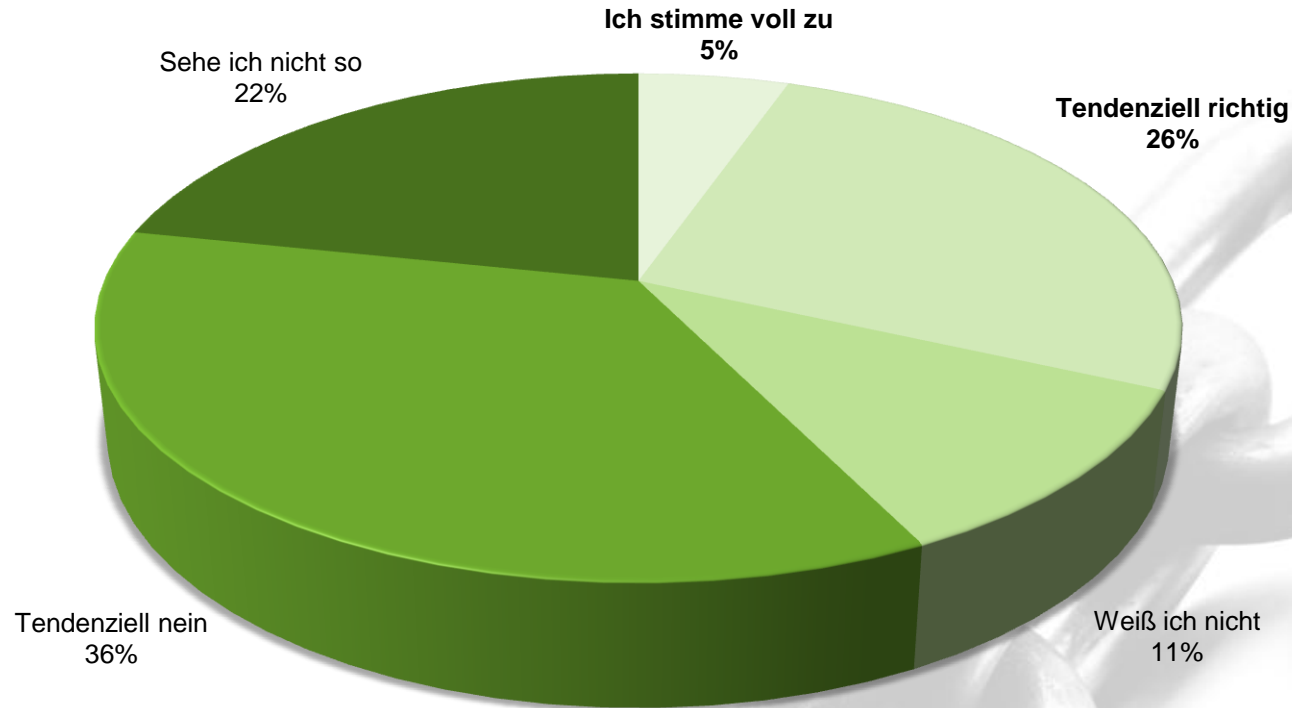
Ihr

Stephan Heinrich

Wie schätzen Sie die Investitionsbereitschaft Ihrer Kunden ein?



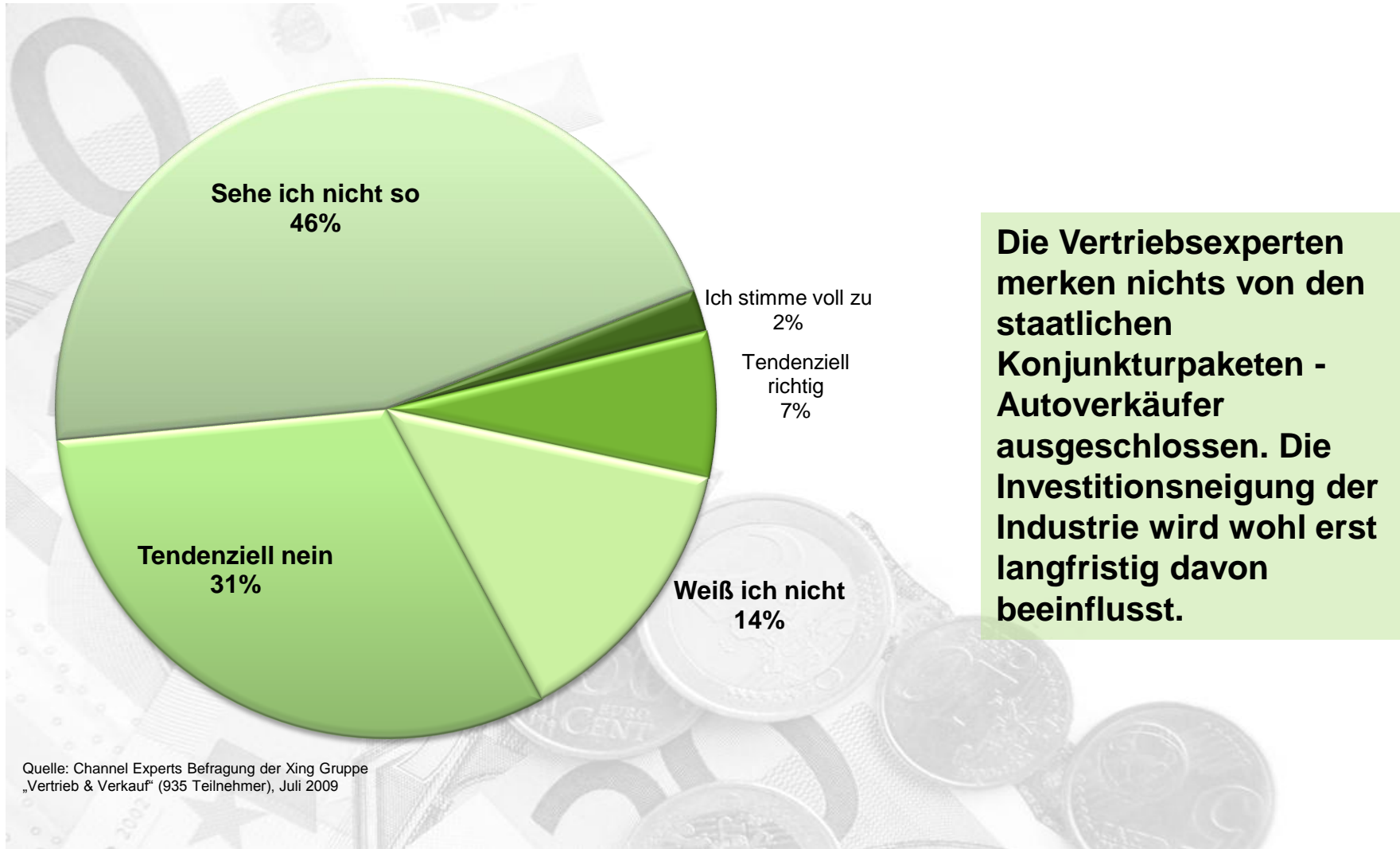
Ein Drittel der Vertriebsexperten lässt die Krise hinter sich!



**Stimmen Sie diesem Statement zu:
„Die Situation war eine Zeitlang
schwierig, es ist jedoch eine deutliche
Entspannung spürbar!“**

Quelle: Channel Experts Befragung der Xing Gruppe
„Vertrieb & Verkauf“ (935 Teilnehmer), Juli 2009

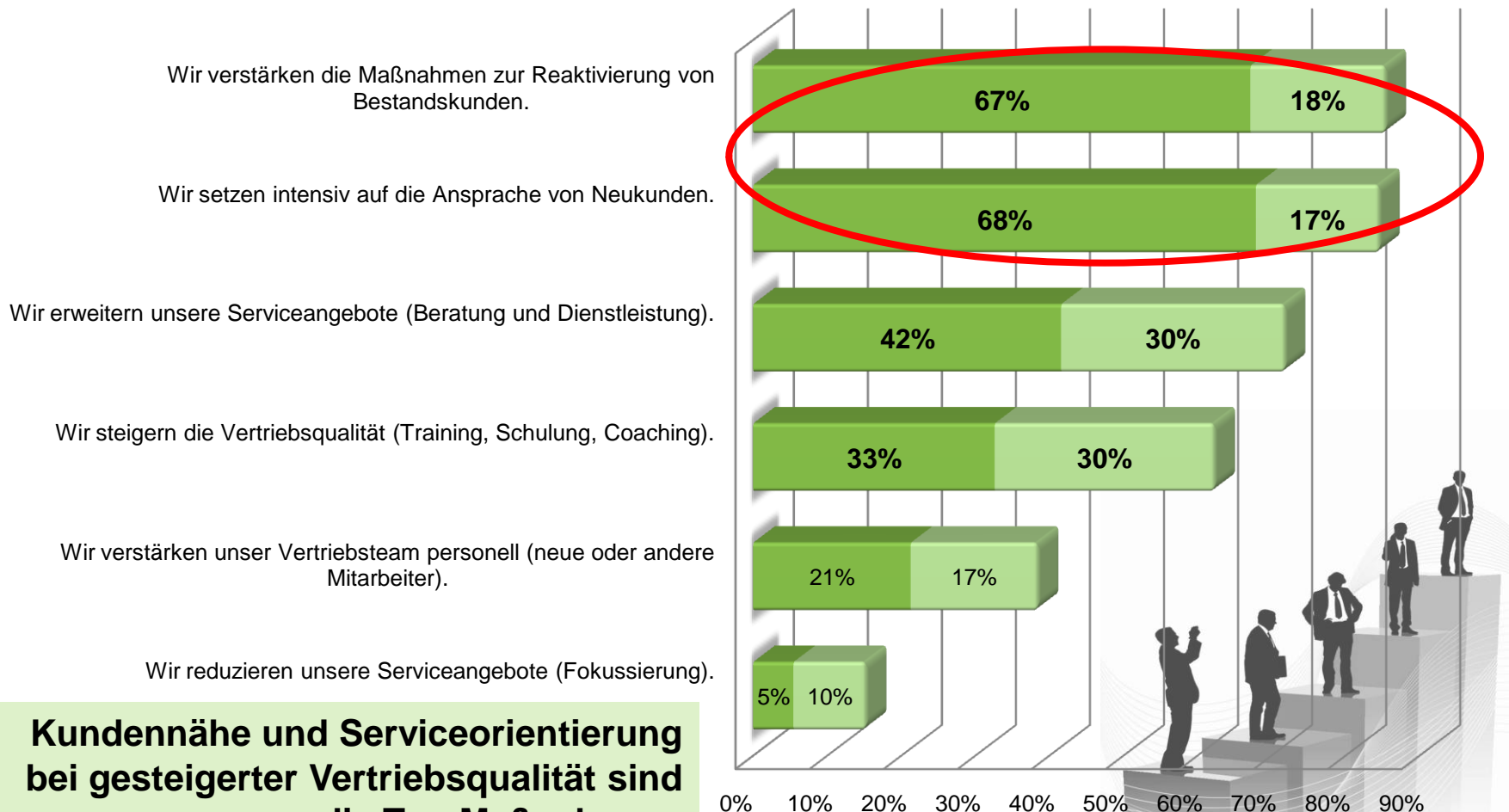
Investieren Ihre Kunden dank der Konjunkturpakete?



Die Vertriebsexperten merken nichts von den staatlichen Konjunkturpaketen - Autoverkäufer ausgeschlossen. Die Investitionsneigung der Industrie wird wohl erst langfristig davon beeinflusst.

Quelle: Channel Experts Befragung der Xing Gruppe „Vertrieb & Verkauf“ (935 Teilnehmer), Juli 2009

Welche Maßnahmen werden ergriffen, um den Vertrieb zu optimieren?

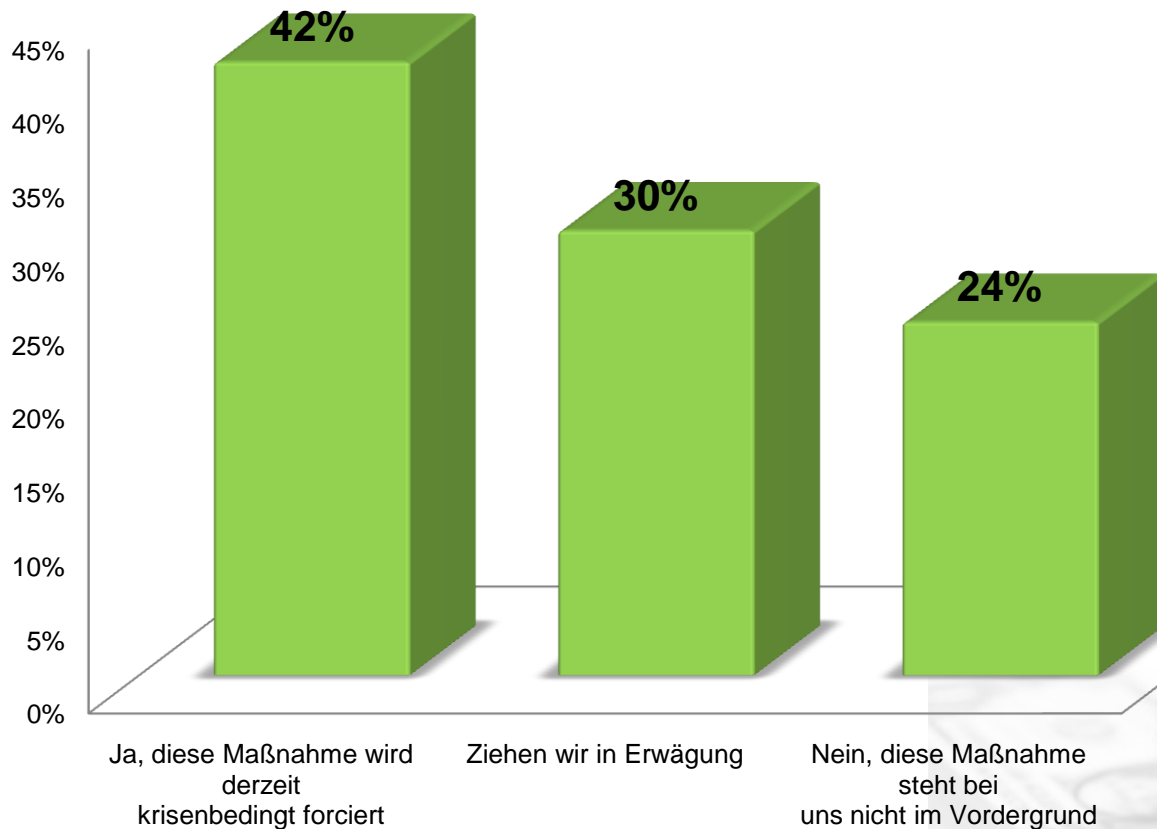


Kundennähe und Serviceorientierung bei gesteigerter Vertriebsqualität sind die Top-Maßnahmen.

Quelle: Channel Experts Befragung der Xing Gruppe „Vertrieb & Verkauf“ (935 Teilnehmer), Juli 2009

■ Ja, diese Maßnahme wird derzeit krisenbedingt forciert ■ Ziehen wir in Erwägung

Erweitern Sie Ihren Service?



■ Wir erweitern unsere Serviceangebote (Beratung und Dienstleistung)

Entgegen gängiger Managementregeln (u.a. vom "Hidden Champion" Experten Professor Simon) erweitern Unternehmen in der Krise eher ihre Services. Die Konzentration auf die eigenen Stärken, also die Fokussierung, wird von der Mehrzahl der Experten nicht bevorzugt.

Quelle: Channel Experts Befragung der Xing Gruppe „Vertrieb & Verkauf“ (935 Teilnehmer), Juli 2009

Kennziffern für den Erfolg

Kundenzufriedenheit wird wichtiger

78% der Unternehmen messen den Vertriebs Erfolg anhand des **getätigten Umsatzes** ihres Unternehmens.

Erstaunlich: 3% der Befragten geben an, dass der getätigte Umsatz in ihrem Unternehmen überhaupt nicht gemessen wird!

64% der befragten Personen geben an, dass der **Deckungsbeitrag** eine Kennzahl für die Messung des Vertriebs Erfolgs ist.

Die **Auftragsanzahl** ist für **46%** ein Maß für den Vertriebs Erfolg

42% messen den **erwarteten Umsatz**, um ihre Vertriebsleistung zu bewerten.

Die **Neukundenanzahl** wird von **41%** der Unternehmen zur Messung des Vertriebs Erfolgs herangezogen.

Die **Kundenzufriedenheit** dient **26%** der Unternehmen als Vertriebs-Benchmark.

Interessant: 37% der Probanden gaben an, dass sie die Kundenzufriedenheit für relevant erachten - messen sie aber nicht!

Die Krise bringt die Erfolgsmessung voran

Service und Kundenbindung wichtiger denn je

47% der Probanden stellten fest, dass die Krise dazu geführt hat, dass **Service- und Kundenbindung** stärker unter Beobachtung stehen und die **Kontaktintensität** verbessert wurde.



40% der Befragungsteilnehmer gaben an, dass in ihrem Unternehmen seit Ausbruch der Krise stärker auf die **Anzahl der Neukunden** geachtet wird.

37% gaben an, dass die wirtschaftliche Situation dazu führt, dass Unternehmer die Erfolgsrate des Vertriebs bei der **Reaktivierung der Bestandskunden** beobachten.



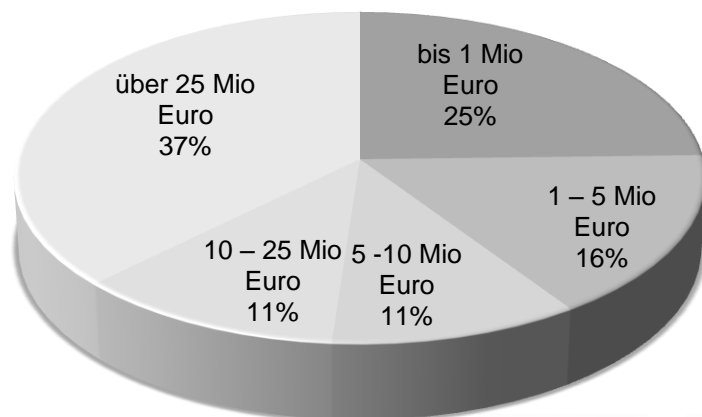
30% der Unternehmen achten verstärkt auf **Umsatzkennzahlen** zur Erfolgsmessung des Vertriebs.

24% der Probanden geben an, dass besonders Großaufträge angestrebt werden.

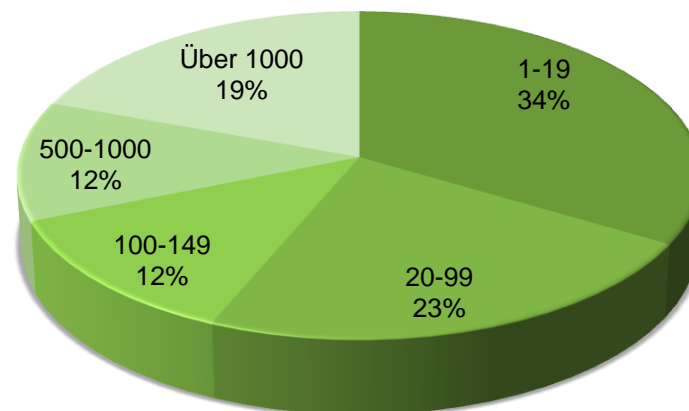


24% der Befragungsteilnehmer konstatieren, dass die Krise in ihrem Unternehmen **keinen Einfluss** auf die Erfolgsmessung des Vertriebes hat.

Umsatz



Mitarbeiteranzahl



Diese Diagramme zeigen die Zusammensetzung der Teilnehmer nach Umsatz und Anzahl der Mitarbeiter. Diese Zahlen zeichnen ein realistisches Bild für die Zusammensetzung der Gruppe Vertrieb & Verkauf.



Quelle: Channel Experts Befragung der Xing Gruppe
„Vertrieb & Verkauf“ (935 Teilnehmer), Juli 2009



Channel-Experts ist das Netzwerk von und für Experten, die im Channel exzellente Leistungen erbringen und im Dialog neue Wachstums- und Entwicklungschancen bewerten und empfehlen.

Dipl.-Kfm.

Martin W. Puscher

Hofweg 6 - 22085 Hamburg

Tel.: +49 40 / 41 92 91- 81

Fax: +49 40 / 41 92 91- 89

Mobile: +49 171 / 75 95 0 19

E-Mail: mp@channel-experts.de

- Lesen Sie über uns – www.channel-experts.de
- Sehen Sie uns – youtube.com/channelexperts
- Diskutieren Sie mit uns – xing.com/net/channelexperts