






## Wechsel des Vertriebskanals

Generell kann ein Kunde in der Stufe des Verkaufsprozesses den Kanal wechseln (wollen). Dabei kann der Kunde in erheblichem Maße Kosten und Doppelarbeit verursachen, die nicht immer in Relation zum Kundenwert stehen.

<b>Ansprache</b>	 <b>Kunden informiert sich und wechselt zur Beratung</b>
<b>Beratung</b>	 <b>Kunden geht nach der persönlichen Beratung und lässt ein oder zwei Angebote erstellen</b>
<b>Angeboterstellung</b>	 <b>Kunde fordert mit dem fertigen Angebot einen anderen Vertriebskanal zur Lieferung auf</b>
<b>Auftrag</b>	 <b>Kunde platziert den Auftrag bei einem anderen Vertriebskanal</b>
<b>Service</b>	 <b>Kunde platziert einen Service-Auftrag getrennt</b>