

Optimierung Interessenten-Management

Ausgangssituation	Das Unternehmen hat einen Direktvertrieb und parallel einen Partnervertrieb. Gleichzeitig können sich Kunden und potenzielle Partner über das Internet bewerben. Diese verschiedenen Leads wurden von einer Aushilfskraft nach bestem Wissen an alle Vertriebskanäle verteilt. Dabei kam es immer wieder zu Konflikten mit Großkunden, die einem falschen Vertriebskanal zugeordnet wurden. Andere Leads wurden von den Partnern nicht bearbeitet. Insgesamt wurden durch dieses unkoordinierte Vorgehen Umsatzpotenziale verschenkt.
Leistungen opusvendenti	Gemeinsam mit den Verantwortlichen wurden klare und eindeutige Kriterien zur Verteilung von Interessenten-Daten erarbeitet. Gleichzeitig haben wir Richtlinien zur Bearbeitung von Leads sowohl für den Direktvertrieb als auch für den Partnervertrieb erstellt. Die ersten Tage zur Umsetzung dieser Kriterien und Richtlinien in die Praxis wurden durch uns mit konkreten Hilfestellungen unterstützt.
Ergebnis	Die Umsetzung in die Praxis brachte eine Sicherung von Umsatzpotenzialen. Die abgestimmte Interessentenbearbeitung und die zügigere Bearbeitung von Anfragen führten zu einer höheren Zufriedenheit bei den potenziellen Kunden und beim Partnervertrieb.