



Beispiel

Gesprächslandkarte

Kapitel
Blatt

28
01

Ziele

Ziel des Entscheiders für das Gespräch

Unternehmensziele vs. Ziel des Gesprächspartners

Initiales Ereignis für das Gespräch

Veränderungsbedarf

Probleme des Entscheiders

Zeit

Treibendes Event?

Warum jetzt?

Dringlichkeit?

Auswirkungen

Schmerzen in Euro?

Wenn Sie nichts zu – was wird geschehen?

Nutzen-Idee

Was muss bis wann erreicht sein?

Wenn wir uns heute in einem Jahr treffen würden und zurückblicken – Was wird sich im besten Fall geändert haben?

Größter Hebel?

Mensch – Organisation – Prozess – System

Helfen Sie mir zu verstehen, was Sie genau brauchen...

Entscheidung

Status der Entscheidung. Ausschreibung? Präferenz? Call for Papers? Frühe Phase?

Rahmenbedingungen? Budget? Zeitraum?

Ablauf der Entscheidungsfindung?

Name des Entscheiders?

NDSC Next Document Structure & Content

Welchen Umfang soll das nächste Dokument haben? Adressat?

Was will der Kunde entscheiden? Wozu will er „JA“ sagen?

Bis wann muss das Dokument vorliegen? Bis wann wird darüber entscheiden / beauftragt?

Konkreter Verbleib

Datum Ort nächster Termin? ToDo für beide Seiten?



Beispiel Gesprächslandkarte

Wer

Anzahl Berater
Verkäufer

Rolle

Branche

Produkte & Leistungen

Kundenproblem

WoZU

Businessmodell

Nutzenversprechen

direkt

Partner

Telefon

Wie

Typischer Vertragswert

Vertriebszyklus

typische Ansprechpartner

an Wen

Kundenprofil

Branche

(Additional icons: a megaphone, a sun, and a hand holding a pen)



Beispiel Visionsbrief

Kapitel 28
Blatt 03

Dieses Beispiel eines Briefes zeigt die Struktur eines Visionsbriefes, der die Wirkung eines Kundengespräches langfristig erhält. Er soll unmittelbar nach dem Kundengespräch schriftlich an den Kunden verschickt werden.

Sehr geehrter Herr XYZ,

wir hatten ein Gespräch in angenehmer Atmosphäre in Ihrem Haus. Vielen Dank für die offene und inspirierende Unterredung.

Sie suchen eine Möglichkeit, um Ihre 45 Außendienstmitarbeiter online an die zentrale Warenwirtschaft anzubinden. So wollen Sie die Aufträge direkt beim Kunden erfassen und die Verkäufer mit aktuellen Lagerbeständen versorgen. Im Laufe unseres Gespräches entstand weiterhin die Idee, bei nicht verfügbaren Artikeln automatisch Ersatzartikel vorzuschlagen. Ihr Kollege Herr Huber sah darüber hinaus die Möglichkeit, aktuelle Aktionen und Promotionspreise ohne Zeitverzögerung zum Außendienst zu bringen.

Heute leben Sie mit der Situation, dass Ihre Verkäufer nur einmal pro Tag Ihre Aufträge einreichen. Sie sind nicht in der Lage, ausverkaufte Artikel zu erkennen oder Ersatzartikel anzubieten. Rund 20 % der täglich eintreffenden Auftragspositionen können nicht wunschgemäß sofort geliefert werden. Das verursacht erhebliche Auftragsrückstände und zum Teil Stornos sowie Unzufriedenheit bei Kunden und Verkäufern.

Sie sagten, dass Auftragsrückstände und Stornos auch die Ziele Ihres Logistikleiters und des Finanzvorstandes betreffen.

Wir haben verschiedene Lösungsansätze diskutiert und die Anschaffung von mobilen Geräten, die Ihre Prozesse beim Kunden vor Ort unterstützen, erscheint Ihnen am passendsten.

In unserer Besprechung haben Sie eingewilligt, unsere Lösung ernsthaft in Betracht zu ziehen. Sobald wir die Eignung unserer Lösung für Ihr Unternehmen vorweisen können, sind Sie bereit, uns einen Termin mit Ihrem Geschäftsführer, Herrn Obermaier zu vereinbaren. Sie sagten bereits, dass auch er mit der bestehenden Situation der Auftragsrückstände bei gleichzeitiger Verfügbarkeit von Ersatzartikeln unzufrieden ist.

Ich freue mich auf unseren nächsten Termin am ___ um ___ wenn wir die nächsten Schritte vereinbaren werden.

Mit freundlichen Grüßen

Dieser Brief umfasst diese Merkmale:

1. Das Problem wird nochmals, wie im Gespräch bereits geschehen, ausführlich formuliert. Und zwar möglichst mit den Worten des Kunden.
2. Auswirkungen des Problems werden erläutert.
3. Die Lösungsmöglichkeiten und die präferierte Variante werden nochmals festgehalten.
4. Es wird vereinbart, die Zusammenarbeit einer ernsthaften Prüfung zu unterziehen.
5. Ein nächster Schritt wird vereinbart. Wenn ToDos vereinbart sind, dann für beide Seiten!