

Angebotsprozess bleibt maßgeblicher Umsatzfaktor



Bildquelle: alphaspirit / Fotolia.com

Die Bedeutung der Angebotsprozesse bleibt auch in Zeiten zunehmender Digitalisierung für den wirtschaftlichen Erfolg der Unternehmen im Technischen Handel maßgeblich. Um die Mitglieder bei der Optimierung ihrer Angebotsprozesse zu unterstützen, hat der VTH gemeinsam mit der Deutschen Vertriebsberatung einen digitalen und interaktiven Zertifikatslehrgang entwickelt, der durch Experten moderiert und intensiv begleitet wird. TH sprach mit VTH-Hauptgeschäftsführer Thomas Vierhaus über die Notwendigkeit der Weiterbildung auf dem Gebiet und die Vorteile des neuen Lehrgangs.

Welche Bedeutung hat der Angebotsprozess im Technischen Handel im Kontext der Digitalisierung?

Thomas Vierhaus: Der Prozess Anfrage – Angebot – Abschluss ist auch in Zeiten von E-Commerce und E-Procurement ein sehr wichtiger Bestandteil des Vertriebs. Je nach Ausrichtung werden noch bis zu 95 % des Umsatzes über diesem Vertriebsweg generiert. Nichtsdestotrotz wird die zunehmende Digitalisierung im Vertrieb auch den Angebotsprozess weiter verändern. Dennoch gilt: Der Angebotsprozess und die vertriebliche

Interaktion mit dem Kunden ist nach wie vor der maßgebliche Umsatzfaktor mit hoher Bedeutung im Vertriebsprozess im Technischen Handel.

Aber ist der Angebotsprozess in den meisten Unternehmen nicht schon sehr stark ausgereizt?

Vierhaus: Grundsätzlich ist zunächst einmal jeder Händler der Ansicht, dass er diesen Prozess beherrscht und Anfragen und Angebote professionell managt. Aber warum bestehen dann zwischen einzelnen Unternehmen unserer Branche so enorme Unterschiede bei den

Abschlussquoten? Während der eine froh ist, wenn er 20% Aufträge aus seinen Angeboten erzielt, gewinnt ein anderer 50% und mehr.

Ja, das ist eine gute Frage! Wo sehen Sie da die größten Potenziale?

Vierhaus: Es gibt Punkte, so wird es mir berichtet, die regelmäßig besonders auffallen:

1. Anfragen werden zu wenig vertriebllich qualifiziert
2. Die Kommunikation vor dem Angebot erfolgt oft nur per Mail oder neuerdings per WhatsApp, jedoch ohne zusätzliche Kontaktaufnahme zur vertiefenden Erörterung des Kundenanliegens
3. Angebote sehen oft eher aus wie Lieferscheine
4. Angebote werden oft nicht oder nicht professionell nachgefasst
5. Der gesamte Angebotsprozess ist eher zeitgesteuert als kunden- und auftragsorientiert

Aber ist es nicht oft der Kunde, der dem Händler keine Zeit lässt, der Druck ausübt und grundsätzlich auf schnelle Angebote besteht?

Vierhaus: Ja, das stimmt. Der Kunde gibt den Zeitdruck oft vor. Aber es ist die Aufgabe der Unternehmen und Verkäufer, darauf Einfluss zu nehmen. Es gilt zu verkaufen und nicht nur Angebote zu schreiben. Mit einiger Wahrscheinlichkeit braucht niemand in 5 bis 10 Jahren noch Mitarbeiter, die Angebote schreiben und versenden. Also sollten wir bereits jetzt verkaufsorientiert handeln und unsere Verkaufschancen besser nutzen.

Was bedeutet das für Unternehmen im Technischen Handel?

Vierhaus: Optimal aufgestellte, gelebte und geführte Vertriebsprozesse sind die Leitplanken für erfolgreiche Handelsunternehmen.

Optimale Angebotsprozesse

- dienen als Orientierung für neue und bestehende Vertriebsmitarbeiter,
- bieten Planbarkeit bei Verkaufsabschlüssen,
- schaffen Sicherheit im Tagesgeschäft,

- unterstützen Vertriebsführung und Vertriebscontrolling und
- sorgen für messbar höhere Abschlussquoten und mehr Gewinn.

Welcher Zusammenhang besteht zwischen der Qualität der Angebotsprozesse und der Qualität der vertrieblichen Weiterbildung im Unternehmen?

Vierhaus: Selbstverständlich ist die Korrelation zwischen beiden Aspekten sehr hoch. Die erfolgreichsten Unternehmen unserer Branche investieren mehr in die vertriebliche Weiterbildung als der Branchendurchschnitt. Und das macht sich bezahlt.

Aber Weiterbildung ist kosten- und vor allem zeitintensiv - Anreise und Abreise, Hotel- und Seminargebühren. Viele Unternehmen können sich Weiterbildung schlicht immer weniger leisten.

Vierhaus: Das erinnert mich an den Witz vom Waldarbeiter, der keine Zeit hat, seine Säge nachzuschärfen, weil er sägen muss...

Spaß beiseite, ich gebe Ihnen Recht: Weiterbildung ist kosten- und zeitintensiv. Aber was ist die Alternative? Einfach immer weitermachen wie bisher? Wir sehen das nicht so und haben aus diesem Grund gemeinsam mit den Profis der Deutschen Vertriebsberatung, den maßgeblichen Experten für optimale Angebotsprozesse, einen digitalen und interaktiven VTH-Zertifikatslehrgang entwickelt, um VTH-Mitglieder bei der Optimierung ihrer Angebotsprozesse zu unterstützen.

Ja, aber so neu ist E-Learning nun auch wieder nicht.

Vierhaus: Wir sprechen bewusst nicht von E-Learning, weil unsere digitalen Zertifikatslehrgänge durch

»

Die erfolgreichsten Unternehmen unserer Branche investieren mehr in die vertriebliche Weiterbildung als der Branchendurchschnitt



- » Experten moderiert und intensiv begleitet werden. Zusätzlich zeichnet sich unser Angebot durch viele Vorteile aus, die aus dem Bereich des E-Learnings bekannt sind: Der Teilnehmer, der früher zu einem 2-Tages-Seminar im schlimmsten Fall durch halb Deutschland gereist ist, loggt sich heute bequem am PC ein und bildet sich fast arbeitszeitneutral und ohne jeden Anreiseaufwand weiter. Dabei kombinieren wir kurze Lernimpulse und Umsetzungsaufgaben mit Reflexionen und Zwischenprüfungen. Der Teilnehmer erhält ein sofortiges Feedback und das motiviert enorm, das eigene Verhalten zu hinterfragen und neue Wege auszuprobieren.

Und wie nachhaltig wirken diese digitalen Zertifikatslehrgänge?

Vierhaus: Ein offenes Präsenzseminar zum Thema Angebotsprozess dauert in der Regel zwei ganze Tage. In diesem Seminar wird der Teilnehmer mit viel Lernstoff konfrontiert, ohne dass die Möglichkeit besteht, Dinge wirklich umzusetzen.

Bei unseren digitalen Formaten beschäftigt sich der Teilnehmer über Wochen mit den Inhalten, probiert aus, reflektiert, holt sich Feedback und wird motiviert, weiter an seinem Vertriebsprozess und seiner Vertriebskompetenz zu arbeiten. All das fördert einen nachhaltigen Lernerfolg.

Das hört sich wirklich spannend an. Jetzt sagen Sie bloß noch, dass die digitalen Lehrgänge auch noch günstiger sind als offene Präsenzseminare!

Vierhaus: Das ist tatsächlich so. Im Schnitt sind sie um 50 % günstiger, weil uns die digitalen Möglichkeiten dabei helfen, unsere Zeit selbst effektiver einzusetzen. Und das geben wir gern an unsere Mitglieder weiter. Der größte Einspareffekt entsteht allerdings dadurch, dass An- und Abreiseaufwand, Hotelkosten und Arbeitsausfall komplett entfallen.

Welche technischen Voraussetzungen sind notwendig, um an den digitalen Lehrgängen teilzunehmen?

Vierhaus: Ein PC, Laptop oder Tablet mit Internetzugang, ein Kopfhörer oder Headset. Mehr nicht.

Wie umfangreich sind die digitalen VTH-Zertifikatslehrgänge und wie lange läuft der Kurs?

Vierhaus: Wir starten mit dem VTH-Zertifikatslehrgang „Der TQS-Angebotsprofi im Technischen Handel“, bestehend aus den zwei Kapiteln „Anfragemanagement und Angebotsgestaltung“ sowie „Angebotsverfolgungsmanagement“. Insgesamt gibt es 50 Lernmodule für nachhaltig mehr Angebotserfolge. Der Kurszugang ist drei Monate freigeschaltet. In dieser Zeit kann der Teilnehmer, so oft er will, auf die Lerninhalte zugreifen und sein Wissen vertiefen.

Und was kostet der Lehrgang?

Vierhaus: Der Angebotsprofi beinhaltet den Lernstoff aus zwei offenen Seminartagen. Er kostet 480 EUR pro Teilnehmer und ist damit deutlich günstiger als vergleichbare Präsenzseminare.

Erstmals digital

Nur für VTH-Mitgliedsfirmen - der erste digitale VTH-Zertifikatslehrgang „Der TQS-Angebotsprofi im Technischen Handel“ in Zusammenarbeit mit der DV Deutsche Vertriebsberatung GmbH, Mettmann, bietet:

- Zwei Lernkapitel mit 50 praxiserprobten Lernmodulen
- Zwölf Wochen Laufzeit für nachhaltigen Ausbildungserfolg
- Intensive Betreuung durch erfahrene TQS Consultants
- Kein Aufwand für An- und Abreise
- Keine Übernachtungskosten
- Kein Verlust an Arbeitszeit

Die Mitarbeiter können selbst entscheiden, wann, wo und wie schnell sie lernen – ohne Anreise, direkt vom eigenen Arbeitsplatz aus – Anmeldung zum digitalen Lehrgang (nach vorherigem Login) unter <https://www.vth-verband.de/wissen/fortbildung/digitaler-vth-zertifikatslehrgang-der-tqs-angebotsprofi-im-technischen-handel/> ■

Weitere Informationen und ein Video unter:

<https://deutschevertriebsberatung.lpages.co/tqs-angebotsprofi-vth/>

Und die wichtigste Frage: Welche Ergebnisse bringt der Kurs?

Vierhaus: Kursteilnehmer berichten von bis zu 60 % höheren Abschlussquoten nach einer Kursteilnahme. Wenn Sie realistisch von 15 bis 20 % höheren Abschlussquoten ausgehen, können Sie selbst ausrechnen, wie schnell sich die Kursgebühr amortisieren wird.

Und das können Sie garantieren?!

Vierhaus: Wir sind so vom Nutzen unseres neuen Angebots überzeugt, dass wir allen Teilnehmern eine 100 % Geld-zurück-Garantie einräumen. Probieren Sie es aus, Sie werden begeistert sein.

Welche weiteren Themen planen Sie für die digitalen VTH-Formate?

Vierhaus: Wir wollen nach und nach zu allen vertriebslich relevanten Themen digitale Zertifikatslehrgänge bereitstellen: Von der Neukundengewinnung bis zur Preisverhandlungskompetenz und von der professionellen Reklamationsbearbeitung bis zur Führungskompetenz. ■