

Prozessoptimierung im Vertrieb: Vom Kundenkontakt bis zur Rechnung

transparent . gemeinsam . entwickeln

Sie wollen die Qualität in der Kundenbetreuung bzw. in der damit verbundenen internen Auftragsabwicklung steigern? Sie wünschen sich, dass Unklarheiten im Schnittstellenbereich geklärt und alle MitarbeiterInnen entsprechend ihrer Aufgabe und Verantwortlichkeit agieren und die Regeln einhalten? Die Regeln, die EIGENTLICH bekannt sind, selten verschriftlich und unterschiedlich gesehen oder ausgelegt....

Welche Regeln gibt es für wen? Wer weiß davon? Wie erfahren neue MitarbeiterInnen davon?... Fragen, die in einem gemeinsamen Workshop geklärt werden können.

Ziele

In diesem Workshop reflektieren die Teilnehmer den kompletten Auftragsprozess. Abteilungen berichten von ihren Aufgaben, ihren Rahmenbedingungen und Herausforderungen. Gemeinsam klären die Teilnehmer die Verantwortlichkeiten, die Schnittstellen und die gemeinsamen Regeln der Zusammenarbeit.

Inhalte:

- Begrüßung durch die Geschäftsführung – Vorstellung der Moderatorin
- Vorstellung der Ziele, der Agenda und des Ablaufs des Tages
- Warming Up: Einander (anders) kennen lernen –
„Erwartungsabfrage“ der TeilnehmerInnen
- Impulsvortrag durch die Führung: Die Unternehmensentwicklungen, die Ziele, der Handlungsrahmen, der Kunde und der Qualitätsanspruch
- Die Abteilungen berichten aus ihren Abteilungen: Ihr Blick auf die Kunden, die Aufgaben, die Verantwortung, die kritischen Punkte, die Herausforderungen.

....

....

- Austausch zu den Ergebnissen:
Welche Aufgabe gehört in welche Abteilung? Wer ist wofür verantwortlich?
- Aufstellen gemeinsamer Vereinbarungen oder Regeln
- Abstimmung nächster TO-DOs und Termine

Wir empfehlen einen geselligen Ausklang – zur Stärkung des WIR-Gefühls – einzuplanen!

Zielgruppe: Am Auftragsprozess beteiligten Mitarbeiter

Methodik: Soziometrische Aufstellung, Input, Austausch im Plenum,
Gruppenarbeiten, Ergebnisvisualisierungen, Feedback-Runde

Dauer: 1 - 2 Tage

Termin: nach Absprache

Ort: außerhalb des Unternehmens

Moderatorin: Corinna Dröge, Prozessberaterin & VertriebsCoach



Haben Sie Interesse an einem passgenauen Angebot?

Dann rufen Sie uns gerne an: 0511 76843682. In einem gemeinsamen Gespräch klären wir individuell Ihren Bedarf und entwickeln Ihren passgenauen Workshop-Ablauf.

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!

Ihr Kuno-Team
