

*réalités, J. Hilber*  
Innere Güterstrasse 2  
Postfach 4514  
CH - 6304 Zug  
Tel. +41 (0)41 310 05 40  
Fax +41 (0)41 210 21 54  
E-Mail hilber@realites.ch

*réalités, Peter Hirtler, e.K.*  
Engelbergerstrasse 19  
D - 79106 Freiburg i. Br.  
Tel +49 (0) 761 / 76 79 112  
Fax +49 (0) 761 / 76 79 113  
E-Mail hirtler@realites.eu

# Systemic Selling

Begeisternde Neukundengewinnung mit System

*„Begeisternde Neukundengewinnung heisst: Ihr Kontakt spürt bereits in der Akquisitionsphase, wie toll es sein wird, Ihr Kunde zu sein.*

*„Mit System' heisst: Verkaufen wird zu einem fortlaufenden Prozess, welcher permanent neue Kunden generiert.“*

## Warum ist Verkaufen so schwierig?

In den meisten Unternehmen wird immer erst dann akquiriert, wenn man dringend neue Kunden braucht. Aus dem Nichts werden so genannte „Prospects“ kalt kontaktiert. Der Erfolg ist meist mäßig.

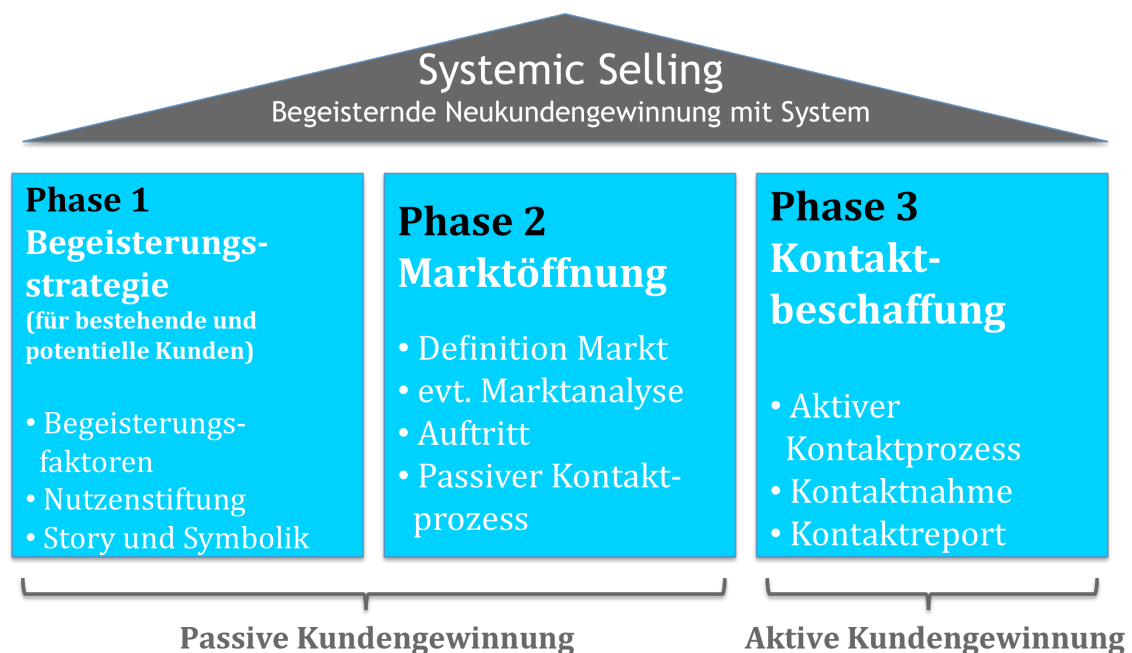
Dieses Vorgehen verlangt nach Methoden, die schwierig zu lernen und unangenehm in der Anwendung sind: Produktvorteile herausstreichen, Einwände behandeln, Barrieren überwinden. So genannte „Abschlussstärke“ ist gefragt.

Der Effekt: Die Erfolgsquote ist verschwindend gering. Ein Kunde ist gewonnen, 99 Kontakte sind verloren - meist für immer. Verkaufen hat einen schlechten Ruf.

## Begeisternde Neukundengewinnung mit System

Wer mit den obigen Methoden nur mäßigen Erfolg hatte, sucht zu Recht nach neuen Wegen. *systemic selling* ist ein neuer Weg. Ihre Kontakte erleben bereits in der Gewinnungsphase, wie begeisternd es sein wird, Ihr Kunde zu sein. *systemic selling* ist eine Philosophie und eine Methode, die die Kundengewinnung zum fortlaufenden, begeisternden Prozess macht. Und: Letztendlich werden alle Mitarbeitenden mit Kundenkontakt zu Kundengewinnern.

Die Methode funktioniert in 3 Phasen:



### **Phase 1: Begeisterungsstrategie**

Werden Sie zum **Kundenbegeisterer**. Ihre konsequente Nutzenorientierung und Ihr Denken und Handeln aus der Kundensicht werden bereits in der Akquisitionsphase spürbar. Das Ganze wird mit einer spannenden Story und einer ansprechenden Symbolik vermittelt.

### **Phase 2: Marktöffnung**

Positionieren Sie Ihr Angebot **begeistert** im identifizierten Zielmarkt. Antworten in einer einzigartigen Weise auf **Bedürfnisse** Ihrer Zielgruppe. Bearbeiten Sie Märkte, an die Ihre Konkurrenz nicht einmal denkt. Implementieren Sie Ihre Kundengewinnungsmaschine.

### **Phase 3: Kontaktbeschaffung**

Sie schaffen aktiv Kontakte. **Türen öffnen sich**. Sie erzielen Abschlüsse.

## **10 Schritte führen zum Ziel**

*systemic selling* funktioniert in **10 Schritten**, welche sich über 3 Phasen erstrecken. Pro Phase ist normalerweise ein Workshop-Tag erforderlich:

### **Phase 1: Begeisterungsstrategie**

#### **1) Einstellung zum Verkauf**

Alle wollen beraten, niemand will verkaufen. Was ist Ihre Einstellung zum Verkauf? Wie motivieren Sie sich, bevor Sie „auf die Jagd gehen“? Erfolgreich akquirieren ist auch Einstellungssache. Wollen Sie und vor allem Ihre Mitarbeitenden wirklich verkaufen? Daran arbeiten wir zuerst.

#### **2) Klassifizierung Ihres Angebots**

Was haben Sie wirklich zu bieten? Wo liegt das Begeisterungspotential Ihres Angebots? Welche außergewöhnlichen Nutzen generieren Sie? Wir reden nicht von Leistungen, sondern echtem Mehrwert für Ihre Zielgruppe. Worin unterscheiden Sie sich wirklich von Ihren Konkurrenten?

#### **3) Analyse der aktuellen Kundengewinnungsstrategie**

Wie akquirieren Sie im Moment? Wie hoch sind die Kosten pro Neukunde pro Methode? Was ist effizient und muss beibehalten werden? Was muss optimiert werden? Was muss wegen Ineffizienz durch andere Methoden ersetzt werden? So kann bei gleichem Budget mehr erreicht werden.

## Phase 2: Markttöffnung

### 4) Definition Ihres Marktes

Wie unterziehen Ihre Zielgruppendefinition einem Review und erweitern sie gegebenenfalls. Verlassen Sie die Anbieterperspektive - versetzen Sie sich in den Kopf Ihrer „Prospects“. Neue Märkte, wo Sie buchstäblich konkurrenzlos sind, öffnen sich.

### 5) Definition der Ziele und Maßnahmen

Ziele werden definiert und verbindlich erklärt. Die Effizienz jedes Bestandteils unserer Kundengewinnungsmaschine wird evaluiert. Ab dem dritten Jahr muss die Anzahl zu gewinnender Kunden verlässlich gesteuert werden können. Eventuell können auch pro Mitarbeiter/in Up- und Cross-Selling-Ziele definiert werden.

### 6) Definition unserer Story und Symbolik

Unsere Kommunikation ist spannend, überraschend. Wir schaffen Speicherplatz im Kopf des potentiellen Kunden - mittels einer originellen, „merk-würdigen“ Story

### 7) Definition des Kontaktprozesses

Nun definieren wir unseren systematisierten Kontaktprozess. Wir suchen nicht unbedingt das sofortige Ja - somit generieren wir auch kein Nein. Immer wieder werden Ihre Top-Kontakte im positiven Sinne „kippen“ und von sich aus auf Sie zukommen. Auch die Organisation des Kontaktprozesses, inkl. Adressverwaltung, wird hier definiert.

## Phase 3: Kontaktbeschaffung

### 8) Adressbeschaffung/Kontaktbeschaffung

In Schritt 5 haben Sie bestimmt, wie viele neue Kunden Sie im Verlauf der nächsten 12 Monate akquirieren möchten. Nun definieren wir die Anzahl Adressen respektive Kontakte zu Ihrer Zielgruppe, die dazu notwendig sind. Wir werden diese gemeinsam beschaffen. Es geht auch darum, Zielpersonen zu definieren und Wege zu finden, mit diesen auf spannende Weise in Kontakt zu treten.

### 9) Keine irrelevante Kommunikation

Um genau so zu sprechen, wie Ihr potentiellen Kunden „ticken“, müssen wir auf das „Verschwenden von Kommunikation“ (auch das Verschwenden von Prospekten) verzichten. Die Regel lautet: Was viel kostet und wenig bringt, wird abgeschafft. Es gibt auch keine langweiligen, schlecht vorbereiteten Kaltkontakte. Wir konzentrieren uns auf die Schnittstellen, die gemeinsamen Themen zwischen den potentiellen Kunden und uns.

### 10) Gesprächstraining

Wer aktiv Kontakte beschafft, muss spannend kommunizieren können. Besonders wichtig ist Zuhören - Aufnehmen, was Ihnen Ihr Gesprächspartner liefert. Üben, üben, üben heißt die Devise.

Selbstverständlich können diese Schritte im Verlauf des Workshops Ihren individuellen Bedürfnissen angepasst werden.

## Ihre Umsetzungspartner



**Jörg Hilber**, Master of Advanced Studies in Services Marketing & Management. Gründungsmitglied von *réalités*.

Begründer des Systemischen Dienstleistungsmanagements, des Konzepts der Systematischen Kundenbegeisterung und der Kundengewinnungsmethode „Systemic Selling“. Trug maßgeblich zur Einführung der ereignisorientierten Kundenzufriedenheitsmessung in der Schweiz bei. Spezialist für Service-Qualität und Dienstleistungsorientierung. Er verbindet auf einmalige Weise

Analyse- und Umsetzungskompetenz.

Dank seiner über 12jährigen Marktforschungserfahrung ist er in der Lage, auch verdeckte Kundenbedürfnisse zu ermitteln. Damit verfügen *réalités*-Kunden über einen Wissensvorsprung, der Ihnen dabei hilft, sich über außerordentliche Dienstleistungsorientierung von ihren Konkurrenten abzuheben. Als Management- und Führungsprofi unterstützt er Unternehmen dann in der Erreichung Ihrer Unternehmens-, Kunden- und Führungsziele.

Devise: Kunden systematisch begeistern und binden!

**Peter Hirtler**, Maschinenbau-Ingenieur. *réalités*-Partner seit 2008.

In seinem beruflichen Werdegang hat er die Wertschöpfungskette eines Industrie-Produktes, sozusagen von der Entstehung bis zur Vermarktung begleitet. Angefangen hat alles in der Konstruktion & Entwicklung in der Medizintechnik. Weiter ging es über die Prozessoptimierung und Qualitätssicherung, mit dem Schwerpunkt der konzernweiten ISO-Verbund-Zertifizierung, bei dem Innovationsmarktführer in der Sanitärbranche. Danach kamen internationale Beschaffungsprojekte von Einkaufsteilen, sowie die Mitarbeit im Produktmanagement in einem mittelständischen Unternehmen für Regenwassernutzung hinzu.

Seit Anfang 2006 hat er sich auf Kundenbeschaffung spezialisiert und somit auch auf dem Gebiet des Marketing und Vertrieb als Berater in verschiedenen Projekten im In- und Ausland mitgewirkt.

Devise: Erfolgreiche Kontakte sind kein Zufall! Es ist alles eine Frage der Vorbereitung und des Fleißes!

