

ASSIST PR Service

Nie mehr auf Aufträge warten

Wolfgang T. Kehl

Es gibt mehr Aufträge für IT-Leistungen, als es sich die Anbieter vorstellen können. Wolfgang T. Kehl zeigt, wie sich jeder diese verborgenen Aufträge erschließen kann. Liest man die Beschreibung einer IT-Leistung, ist es schwer, auf Anhieb zu verstehen, um was es geht und was es bringt, selbst für einen IT-Experten. Für einen potenziellen Kunden ist es kaum möglich seinen konkreten Nutzen zu erfahren. Nur mit enormem Aufwand an Zeit und Energie kann der Kunde feststellen, ob sich das Angebot für ihn lohnt, wenn es nicht gerade eine Leistung ist, die er kaufen muss, weil sonst z.B. die Produktion nicht mehr läuft – also ein MUSS-Auftrag. Wer hat diese Zeit und Energie? Die Folge: Fantastische IT-Lösungen liegen bereit, werden aber kaum genutzt.

Mit den Augen des Kunden

In jedem Kunden-Unternehmen gibt es „erlahmte“ Betriebsabläufe, „Baustellen“ in den organisatorischen Strukturen, wild „wuchernde“ Kosten, unzählige unnötige Rückfragen und Klärungen, frustrierte Kunden. Die Aufzählung ist lange nicht zu Ende. Aber überschlagen Sie mal, was das kostet. Milliarden gehen so in der Wirtschaft verloren.

Wie lässt sich diese gigantische Verschwendung vermeiden? Am besten mit den passenden IT-Leistungen. Doch zuerst muss das Kundenunternehmen verstanden werden. Wie entdeckt man die „Baustellen“? Wie merke ich es, wenn in den Abläufen Fehler sind? Wer sich dieses Wissen aneignet lebt plötzlich in einer neuen Welt. Er sieht den Kunden mit anderen Augen, eben mit den Augen des Kunden. Überall entdeckt er Umsatz-Potenziale. Erfahrungen zeigen, dass das Dreifache des Umsatzes nicht zu hoch gegriffen ist. Ist der Umsatz eines Systemhauses mit einem Kunden z.B. 50.000 Euro, kann man davon ausgehen, dass dort ein Umsatz-Potenzial von 150.000 Euro verborgen ist.

Die Roadmap

Potenzial reiht sich an Potenzial. Es entsteht ein Bild. Das Bild der Entwicklung des Kundenunternehmens. Die IT-Leistungen werden zum Instrument der Entwicklung des Kunden. Das Systemhaus ist Entwicklungspartner. Raus aus der Austauschbarkeit und damit raus aus ständigem Preisdruck. Und das alles ganz einfach durch eine neue Qualifikation und nicht mehr.

Wer von seinem Kunden eine Roadmap der Entwicklung hat, wartet nicht mehr auf Anfragen. Er weiß schon vorher, welche IT-Leistung für den nächsten Entwicklungsschritt die richtige ist. Nach Aussagen von Workshop-Teilnehmern reicht die Roadmap bis zu fünf Jahren in die Zukunft. Damit muss Verkaufen neu definiert werden. Der Engpass „Auftragseingang“ hat sich aufgelöst. Die traditionelle Professionalität des IT-Verkäufers ist nicht mehr entscheidend. Aus dem Verkäufer wurde der Entwicklungspartner. Er bekommt nicht nur die MUSS-Aufträge. Jetzt bekommt er ERFOLGS-Aufträge, die einen sichtbaren Beitrag zum Kundenerfolg leisten.

Wann Potenziale sammeln?

Kurze Antwort: Immer. In den klassischen Auftragstrichter geben wir oben die Leads und Firmenprofile hinein und unten kommen die Aufträge heraus. Schon bei potenziellen Kunden beginnen wir, sobald uns der Name bekannt ist. Der erste Schritt, wir scannen den Internetauftritt. Hier können wir uns schon ein erstes Bild über die Engpässe im Kundenunternehmen machen – und Potenziale sammeln. Wer einmal einen Blick dafür hat, wo es im Kundenunternehmen besser laufen könnte, wird ständig neue Potenziale entdecken. Der Umsatz-Potenzial-Pool wächst und es wird an Aufträgen nicht mangeln.

Potenzial hinter dem Potenzial

Manchmal scheint es, dass es sich nicht lohnt ein Potenzial aufzugreifen. Es kann aber nur die Spitze eines Eisbergs sein. Mit geschickten Fragen lassen sich die Hintergründe beleuchten und es wird vielleicht ein interessantes Projekt daraus. Lassen Sie nicht locker. Denken Sie an die enormen Summen, die der Kunde verliert und Sie können ihm helfen, den Verlust zu vermeiden. Die Investition in Ihre Leistung bekommt der Kunde vielfach zurück.

Den Kunden verstehen

Auf der Jagd nach Potenzialen lernen Sie den Kunden immer besser kennen und besser zu verstehen. Der Kunde spürt das. Sie sprechen mit ihm nicht mehr in der IT-Sprache Sie sprechen in der Kunden-Sprache. Sie positionieren sich als sein verständnisvoller Partner und haben einen Stammkunden, der auf Ihre Leistungen nicht mehr verzichten will. Das ist Kunden-Bindung pur.

Das Dreiklang System

Das Sammeln von Potenzialen ist eine Säule des Dreiklang Systems. Wenn die Potenziale bekannt sind, geht es darum, den Kunden den Nutzen erleben zu lassen. Das ist die zweite Säule. Die dritte Säule wandelt das Umsatz-Potenzial in einen Auftrag.

Treten Sie nicht länger bei den Kunden auf den Aufträgen herum. Heben Sie sie auf. Sprechen Sie nicht länger von Kundenorientierung. Praktizieren Sie Dreiklang, die intensivste Form der Kundenorientierung. Ihr Kunde hat es verdient.

Interessenten stehen Informationsschriften zur Verfügung: kontakt@goaling.de

Zum Autor: Wolfgang T. Kehl, Geschäftsführer von ASSIST. Er ist Experte für die Entwicklung von IT-Unternehmen mit dem goaling system und Autor der Bücher „101 Impulse - gute Ideen sind kein Zufall“, „So entsteht Gewinn!“, „Der Fachberater im Außendienst“. Kontakt: ASSIST Tel.: 06805 22191, Internet: www.der-it-techniker.de, Email: kontakt@goaling.de

Link für die Informationen: <http://www.der-it-techniker.de/download.htm>


WIR ERSCHLIESSEN POTENZIALE
Gräfinthaler Straße 12
D-66271 Kleinblittersdorf
Tel. 06805 22191
Fax 06805 22192
kontakt@goaling.de
www.goaling.de
www.der-it-techniker.de