

## ASSIST PR Service

### Die sieben Elemente für mehr Sicherheit

Wolfgang T. Kehl

„Unsere Unternehmensaktivitäten sollten nicht von finanziellem Druck bestimmt sein,“ so Klaus Berger, Geschäftsführer. Er hatte den Führungskreis zum Zielgespräch eingeladen. „Der Unternehmer-Club stellte das Sieben-Elemente-System vor. Es gibt den Unternehmen in der heutigen, instabilen Wirtschaftssituation mehr Sicherheit.“

Berger stellt die Elemente vor: **Element 1 – Zielgewinn** „Hier ist die Gewinn-Grenze im Kopf zu durchbrechen. Spielerisch verändern wir die Ist-Zahlen Umsatzerlös, Wareneinsatz und Kosten so lange, bis sich mit einem guten Gefühl eine Umsatzrendite von 10% ergibt. An welchen Knöpfen müssen wir drehen, um das zu erreichen? Beispiel: Ist die Rendite 2%, dann nehmen wir für die 8% vierzig Drehknöpfe, an denen wir jeweils nur um 0,2% drehen. Gewinn-Drehknöpfe finden wir nicht nur auf der Kostenseite, sondern auch im Verkauf und Einkauf. Die Gewinn-Ziele schreiben wir in unser Drehbuch für die Unternehmensentwicklung. Das wird ein sattes Sicherheits-Polster.

**Element 2 – Flexibilität** Darüber haben wir noch nicht nachgedacht. Wir sollten es uns zum Ziel setzen bei 40% Umsatzrückgang noch in der Gewinnzone zu sein? Wir sammeln 10 Aktivitäten, die unsere Flexibilität steigern. Mit dem tiefer gelegten Break-even wächst unsere Sicherheit.

#### **Element 3 – Leistungspaket**

Wenn ich mir unsere Verkaufs-Unterlagen ansehe, sind wir mit vielen Anbietern austauschbar. Dabei haben wir doch schon Projekte auf die Beine gestellt, die sonst keiner kann. Wir schreiben unsere Stärken auf, erarbeiten ein Leitbild und positionieren uns damit auf dem Markt. Jetzt weiß jeder Kunde was wir besser können. Das steigert unsere Anziehungskraft.

#### **Element 4 - Service**

Wir tun, was die Kunden von uns erwarten. Aber ist das Service? Wir bieten zehn Leistungen an, mit denen wir unsere Kunden überraschen. Die Kunden sollen ganz einfach „Wow“ sagen. Wenn wir geschickt sind, kostet es nicht mehr und es geht auch mal ohne Rechnung. So werden wir zum Kunden-Magnet.

#### **Element 5 – Vernetzung**

Kennen wir unsere Kunden wirklich? Die Kunden brauchen für ihren Erfolg viel mehr IT-Leistungen, als sie kaufen. Das kommt mir so vor, als würden wir bei den Kunden auf den Aufträgen herumtreten. Ab jetzt heben wir die Aufträge auf. Wir zeigen dem Kunden was er konkret und nachvollziehbar davon hat. Unser Motto: Näher ran an den Kunden. So verkauft man heute.

## **Element 6 - Produktion**

Wir produzieren Dienstleistung. Sind wir wie eine Produktion organisiert? Haben unsere IT-Experten vor Ort immer die besten Voraussetzungen? Fehlt nichts? Wir werden eine „Arbeitsvorbereitung“ einrichten, die an alles denkt. Unsere Kunden und unsere Mitarbeiter danken es. Zusätzlich erreichen wir einen Produktivitätsgewinn.

## **Element 7 – Prozesse**

Bei verschiedenen Abläufen hängt es. Immer wieder Rückfragen, Klärungen und Nacharbeiten. Das nervt unsere Kunden und kostet Geld. Wir suchen uns die Stelle, wo es am ärgsten ist und schreiben auf, wie es dort laufen sollte. Wir laden die Betroffenen ein und verbessern es weiter. Die Ablaufbeschreibung kommt in unser „Unternehmenshandbuch“. Wir nehmen uns einen Engpass nach dem anderen vor.

In zwei Wochen sind die wichtigsten Todo´s im Drehbuch festgehalten und die Ergebnisse später im Unternehmenshandbuch. Unsere Zahlen stimmen. Das gibt uns die Sicherheit, auch schwierige Situation zu meistern. Wir sind stärker auf die Kunden konzentriert und entfalten unsere Kreativität.“

Die sieben Elemente sind Teile des goaling systems.

Ergänzende Informationen: whitepaper „mehr IT-Nutzen“; „das Dreiklang System“ für schnelle und einfache Umsatzsteigerungen. Bitte unverbindlich anfordern.

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](http://www.der-it-techniker.de), Email: [kontakt@goaling.de](mailto: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](mailto:kontakt@goaling.de)  
[www.goaling.de](http://www.goaling.de)  
[www.der-it-techniker.de](http://www.der-it-techniker.de)