

# Taking Sales to a Higher Level



## **SALES EXCELLENCE BAUINDUSTRIE**

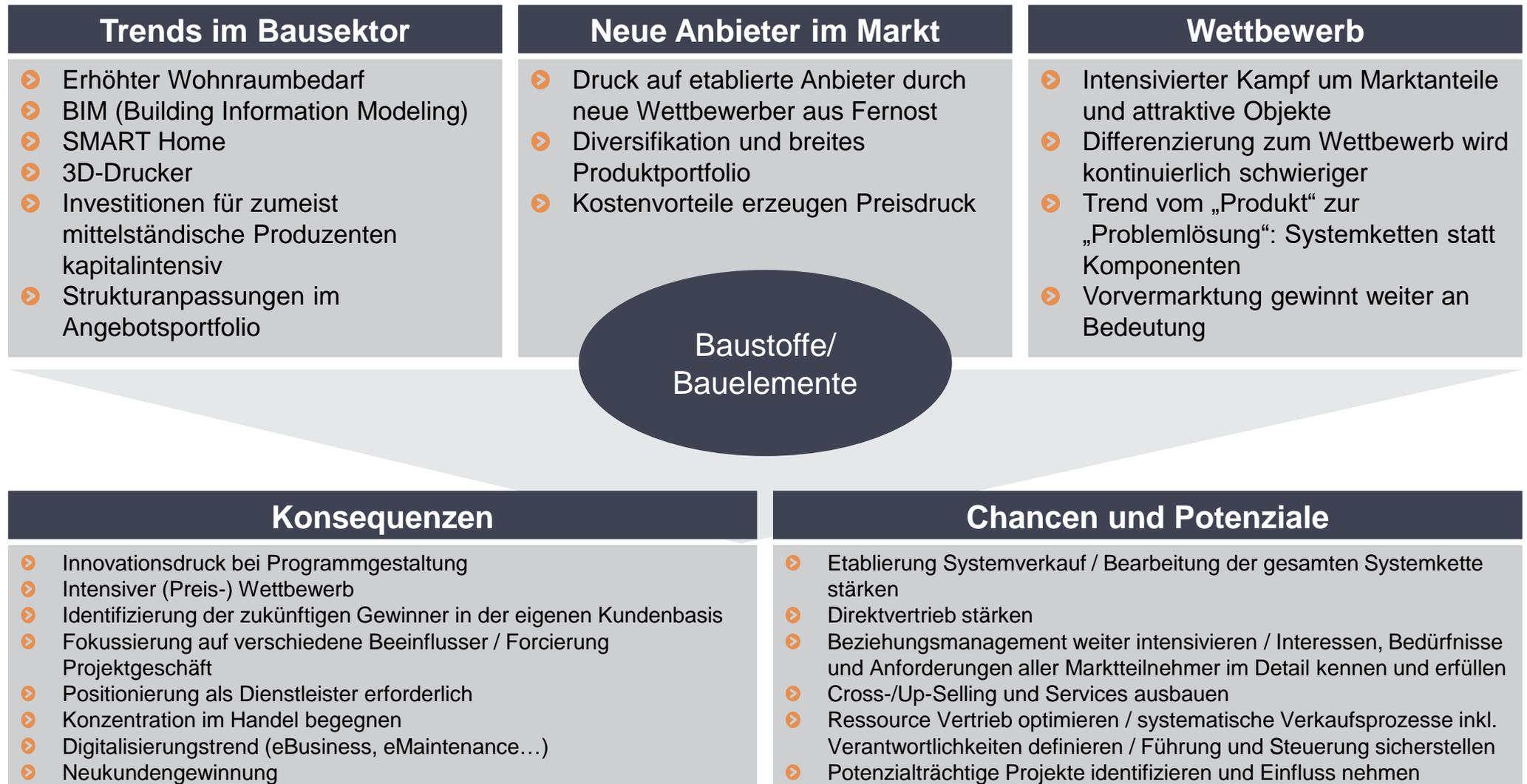
**Zukunftssicherung durch optimierte Vertriebsarbeit**

Meerbusch, März 2017

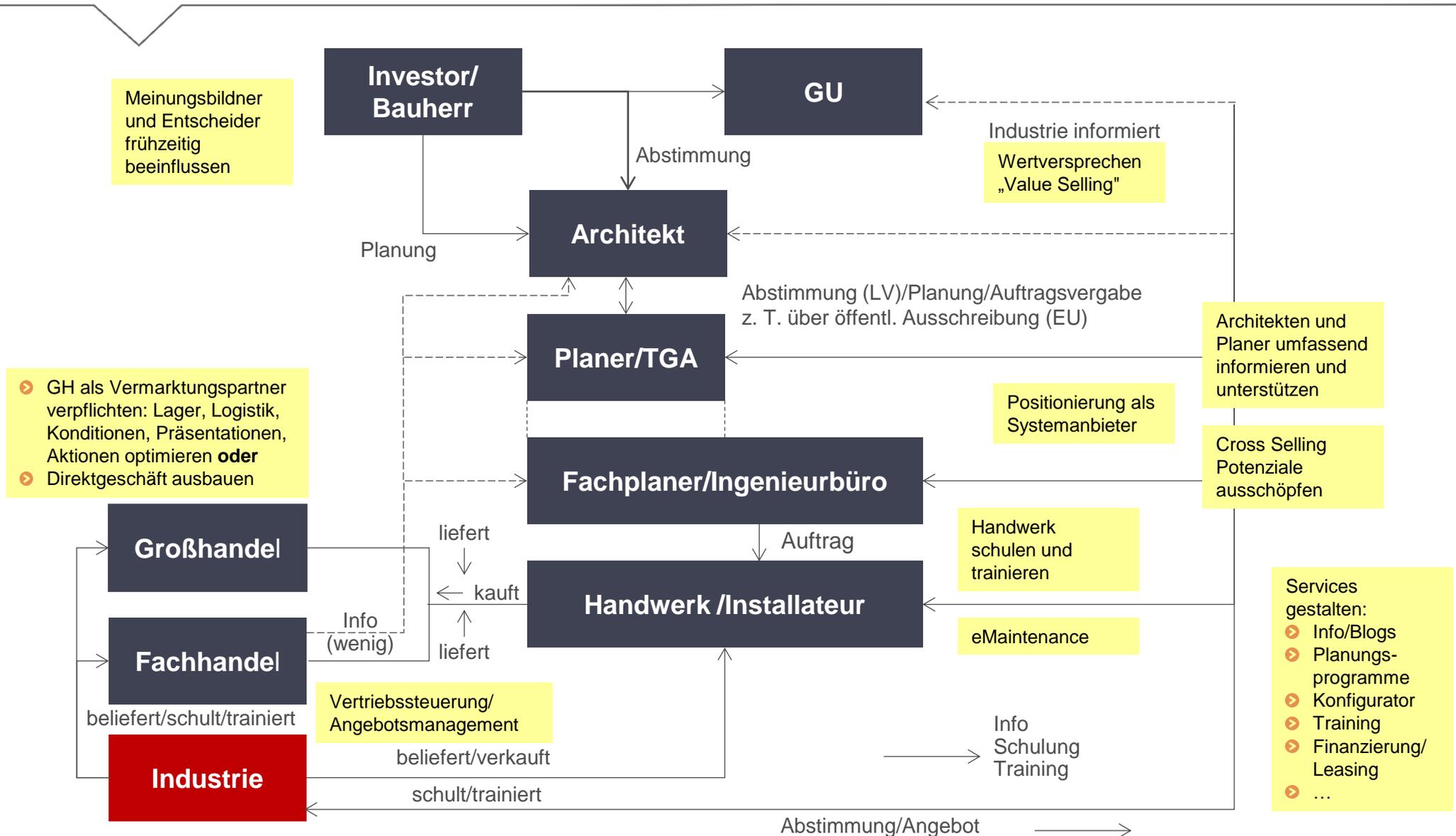
Mercuri International Deutschland GmbH  
Christian Peters

- **Situation und Konsequenzen in der Bauindustrie**
- **Herausforderungen für den Vertrieb im Objektgeschäft**
- **Entscheidungsparameter**
- **Der Weg zur Sales Excellence für Ihr Unternehmen**
- **Ausgewählte Referenzen Baustoffe / Bauelemente**
- **Projektbeispiele**
- **Kontakt**

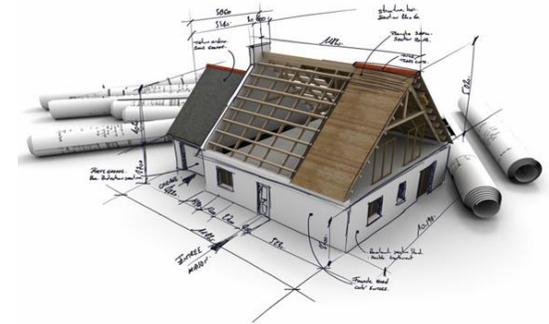
# Situation und Konsequenzen im Bausektor



# Herausforderungen für den Vertrieb im Objektgeschäft



# Entscheidungsparameter



Investor/  
Bauherr

GU

Architekt

Planer

Handel

Handwerk

Entscheidungsprozess auf Kunden-/Absatzmittler-Seite

- |  |  |  |  |   |   |
|--|--|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Technik</li> <li>▪ Qualität</li> <li>▪ Investition</li> <li>▪ Design</li> <li>▪ Kosten</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Technik</li> <li>▪ Investition</li> <li>▪ Betriebskosten</li> <li>▪ Verfügbarkeit/Termintreue</li> <li>▪ Zuverlässigkeit des Herstellers</li> <li>▪ Design</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Design</li> <li>▪ Ästhetik</li> <li>▪ Funktionalität</li> <li>▪ Wirtschaftlichkeit</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (Gebäude) Technik</li> <li>▪ Effizienz</li> <li>▪ Investition</li> <li>▪ Betriebskosten</li> <li>▪ Design</li> <li>▪ Planungsunterstützung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mengen</li> <li>▪ Preise</li> <li>▪ Spanne</li> <li>▪ Verfügbarkeit</li> <li>▪ Logistik</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Technik</li> <li>▪ Montagefreundlichkeit</li> <li>▪ Kosten/Konditionen GH</li> <li>▪ Unterstützung durch Hersteller</li> </ul> |
|--|--|--|--|---|---|

Entscheidungsparameter  
(Beispiele)

Markt-/Kundendurchdringung – Wettbewerb – Differenzierung – Networking/Beziehungsmanagement – Relationship/Expertise Selling – Cross-/Up-Selling – Servicequalität – Best Practices – KPIs/Steuerungssysteme – Personalqualifizierung u. a. m.

Herausforderungen  
für den Vertrieb

Marktbearbeitung, USPs überzeugend darstellen, Networking, Soft Skills, Beratung/Multiplikatoren entwickeln, Gesprächsführung, Fragetechnik, Argumentation, Selbstmanagement, Empathie u. a. m.

Kompetenzen  
Führungskräfte/  
Mitarbeiter

# Der Weg zur Sales Excellence für Ihr Unternehmen



# Projektbeispiel: Optimierung der Vertriebssteuerung zur effizienten Markt- und Kundenbearbeitung

## Das Unternehmen

... ist einer der größten europäischen Hersteller von Bitumen-Dachbahnen und einer der führenden Dachbaustoff-Produzenten weltweit.

... ist heute in mehr als 35 Ländern rund um den Globus führend in Qualität und Technik. Mehr als 3.500 Mitarbeiter erwirtschaften einen Umsatz von über € 1 Mrd.

## Die Herausforderung

- Signifikante Erhöhung des EBITA in 3 Jahren
- Schaffung einer Transparenz der „Black Box“ Vertrieb auf internationaler Ebene
- Etablierung von Vertriebskennzahlen zur besseren Steuerung des Vertriebs zur Aktivierung der Marktpotentiale
- Multiplizieren von „Best Practices“ in Europa

## Die Vorgehensweise

- Vertriebsanalysen in 13 Geschäftseinheiten in Europa
- Entwicklung von Vertriebsprozessen und nötigen Management-Werkzeugen (Management Toolbox)
- Definition von relevanten KPIs zur Steuerung des Vertriebs auf unterschiedlichen Managementebenen (lokal bis zentral)
- Qualifizierung des Managements in der Vertriebssteuerung und Nutzung der Werkzeuge



## Relevante vertriebliche Erfolgsfaktoren:

Vertriebsprozesse | Vertriebssteuerung |  
Vertriebsteools | Managementkompetenz

# Projektbeispiel: Trainingsprogramm für eigene Vertriebsakademie

## Das Unternehmen

... ist mit über 200 Produktionsstandorten gruppenweit in 30 Ländern der größte Ziegelproduzent weltweit, Nr. 1 bei Tondachziegeln in Europa und Marktführer bei Betonsteinen in Zentral-Osteuropa und bei Rohrsystemen in Europa

## Die Herausforderung

- Marktführerposition halten und ausbauen
- neue Kunden-Zielgruppen individuell ansprechen
- Globalen Vertrieb mit einem Value-Selling Konzept auf Anforderungen veränderter Marktbedingungen neu einstellen

## Die Vorgehensweise

- Entwicklung und Durchführung individueller Trainingsprogramme mit jeweils zwei Modulen für Sales und Management (Verkaufs-/Planungskompetenz und Management-/Coachingkompetenz).
- Workshops mit Einzelarbeiten, Gruppenarbeiten, Fallstudien und Rollenspielen.
- Entwicklung eines Selbstlern-Logbuchs für die Teilnehmer zur nachhaltig erfolgreichen Umsetzung der Trainingsinhalte.
- Roll out von Sales Performance Coaching durch Sales Manager



## Relevante vertriebliche Erfolgsfaktoren:

Verbesserung der verkäuferischen Effektivität und Effizienz | Positionierung als Value Partner im gesamten Kundenportfolio | Verkauf auf Entscheider-Level

# Projektbeispiel: Optimierung und Implementierung des Verkaufsprozesses „Objektmanagement“

## Das Unternehmen

Bei unserem Kunden handelt es sich um einen international tätigen Hersteller von Schließlösungen und Sicherheitssystemen für Schutz, Sicherheit und Komfort im Gebäude. Die zunehmende Bedeutung und Komplexität des Objektgeschäfts erforderte eine Neudefinition des Verkaufsprozesses im Objektmanagement.

## Die Herausforderung

- Systematische Identifizierung und Qualifizierung der Verkaufschancen im Objektgeschäft.
- Koordinierte Betreuung der verschiedenen Verkaufsstufen und Prozess-Schritte durch das Kundenvertriebsteam.
- Definition von KPIs je Prozess-Stufe.
- Anpassung des CRM-Systems an den Verkaufsprozess Objektmanagement.
- Koordination der Kommunikation im eigenen Vertriebsteam und gegenüber Entscheidern auf Kundenseite.

## Die Vorgehensweise

- Moderation von Brown-Paper-Prozess-Workshops zur Erarbeitung und Darstellung des Verkaufsprozesses Objektmanagement.
- Briefing der Verkaufsleiter zur Nutzung des Verkaufsprozesses als Führungsinstrument.
- Qualifizierung der Verkaufsmannschaft zur Nutzung des Verkaufsprozesses und gezielter Kommunikation in den einzelnen Kundenkontaktstufen.



## Relevante vertriebliche Erfolgsfaktoren:

Optimierung Kundenansprache  
| Vertriebsprozess-Optimierung |  
Beziehungsmanagement |  
Vertriebsführung | Vertriebssteuerung  
durch CRM und KPIs

# Ausgewählte Referenzen Bauindustrie



ASSA ABLOY

FESTOOL

SCHÜCO



Buderus



Xella



Danfoss



TROX<sup>®</sup> TECHNIK  
The art of handling air



WASI



-weishaupt-



# Mercuri International im Überblick

Mit rund 400 Mitarbeitern in 40 Ländern analysieren wir Absatzsituationen, entwickeln gemeinsam mit unseren Kunden leistungsfähige Vertriebskonzepte und optimieren Verkaufsprozesse. Anschließend begleiten wir die Umsetzung mit Trainings- und Coaching-Maßnahmen.

- spezialisiert auf Vertrieb und Marketing
- gegründet 1960 in Schweden
- Hauptsitz in Stockholm
- 30 Mitarbeiter in Deutschland
- Vertriebsunterstützung bei mehr als 15.000 Unternehmen weltweit
- mehr als 300.000 Teilnehmer pro Jahr weltweit



**Taking Sales to a Higher Level**

# Ihr direkter Kontakt bei Mercuri



**Christian Peters**

Leiter Marktentwicklung

**Mercuri International Deutschland GmbH**

**Theodor-Hellmich-Straße 8**

**40667 Meerbusch**

Tel.: +49 (0) 2132 9306-38

christian.peters@mercuri.de

Kundenstimme

**Ideal Standard GmbH**

Udo Schmitz – Leiter Personal



*„Die Zusammenarbeit mit Mercuri besteht nunmehr seit fast zehn Jahren. Als wir unsere Sales Force seinerzeit aufrüsten wollten, ging es uns um mehr als „ein weiteres Verkaufstraining“. Uns hat überzeugt, dass Mercuri vor dem ersten Training sehr intensiv die Rahmenbedingungen und die Besonderheiten unserer Branche analysiert und maßgeschneidert in das Trainingskonzept integriert hat. Die Trainings bekommen dadurch eine echte Nähe zu unseren Marktherausforderungen, und sie werden relevant. Neben der Vermittlung von Selling Skills sind die Trainingsmodule so konzipiert, dass unsere Vertriebsmitarbeiter konkret erlebte Situationen einbringen können und interaktiv -fast wie „im echten Leben“- durchspielen können. Das Feedback unserer Sales Force bestätigt die Richtigkeit unserer Wahl. Selbst Mitarbeiter, die zuvor schon zahlreiche Trainings absolviert hatten, waren begeistert. Die Rückmeldungen zu den Trainings von Mercuri sind ausnahmslos positiv.“*



# Taking Sales To A Higher Level