

Kurzportrait
ZORN Beratung für Wachstumsunternehmen

Wachstumsfallen

Fragen, deren Lösung zu mehr Wachstum führt

Falle 1: Vertrieb

Trotz eines innovativen Produktes, zufriedener Kunden und motivierter Mitarbeiter:

zu langsames Wachstum und zu geringer Umsatz.

Typische Fragestellungen:

- Wie machen wir uns bekannter?
- Wie treten wir an neue Kunden heran?
- Wie erhöhen wir die Abschlussquote des Vertriebsteams?
- Unsere Auftragslage ist nicht mehr die, die sie mal war...
- Es gibt so viel Konkurrenz...
- Unser Preis ist angeblich zu hoch...
- Keiner versteht, was wir eigentlich machen...

Falle 2: Organisation

Der Umsatz ist hoch, das Wachstum zu schnell:
das Team ist überlastet,
Kunden werden nicht mehr zufrieden stellend bedient,
die Rentabilität sinkt.

Typische Fragestellungen:

- Wie sichern wir die Qualität in Zeiten hoher Belastung?
- Wie stellen wir sicher, dass das Team die richtigen Prioritäten setzt?
- Wir verlieren wichtige Kunden...
- Unsere Kunden kaufen nicht mehr als einmal...
- Die Mitarbeiter sind motiviert, aber nicht gut genug...
- Unsere Kosten wachsen exponentiell...

Lösungsperspektiven

Leistungen, die ein klares Ziel verbindet: mehr Wachstum



Vertrieb

- Strategieberatung und Coaching zu Vertriebsvorgehen und –argumentation
- Vertriebsoptimierung: Prozesse, Organisation, Struktur, Rollen, Standards
- Vertriebscontrolling: Zieldefinition und Kontrolle
- Verkaufstrainings zu Themen wie Consultative Selling, Networking, Abschluss-Sicherheit, Verhandlung, Akquise ohne Akquise, Termine machen, Telefontraining, schwierige Gespräche führen, authentisch verkaufen
- Erstellung und Optimierung von Vertriebsunterlagen: Präsentationen, Angebote, Gesprächsleitfäden, Telefonleitfäden, Vorlagen

Marketing

- Strategiedefinition: Erarbeiten von Zielgruppe, Nutzenargumentation, Marke, Alleinstellungsmerkmal
- Beratung und Auswahl von ergebnisorientierten, wirkungsvollen Marketingmaßnahmen
- Erstellung und Überarbeitung von Marketing-Materialien: Flyer, Websites, Präsentationen, Presstexte, Direct Mailings etc.
- Interimsmanagement

Kundenzufriedenheit

- Strategieberatung zu kundenorientierter Unternehmensführung
- Durchführung von Kundenzufriedenheitsbefragungen und Loss-Reviews
- Einführung eines Kundenbarometers
- Mitarbeiter-Sensibilisierung und –training zu Kundenservice & Kundenorientierung
- Umsetzung von Maßnahmen zu Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

- After Network Ltd.
- akademie.de asp GmbH & Co. Betriebs- & Service KG
- amplio capital AG
- Andreas Beissler und Partner Controlling Instrumente
- Andromeda GmbH
- Auswärtiges Amt
- Bethanien Diakonie gGmbH
- Caretaker GmbH und Co. KG
- Carpus e.V.
- Contileasing GmbH
- directnews AG
- Hotel Haus Bismarck
- Hugin IR Services Deutschland GmbH
- Initiative Handwerk e.V.
- ISS Engineering GmbH
- Klüter Elektromontagen GmbH
- Klyosoft.de
- Linux Information AG
- MK Consult Deutschland Ltd.
- Opera Civil Feyza Morgül
- ProBioGen AG
- Punkt Innenausbau GmbH
- Salon Ebel GmbH
- schönBerlin
- Signal Iduna
- spoon eGastronomie Systeme GmbH
- Steiner Edelstahl Handel und Service GmbH
- Steuerberater Martin Winkler
- Suite Hotel Potsdamer Platz
- Telesense Kommunikation GmbH
- Telesense Technik GmbH & Co. KG
- Wortschliff Heike Herfart

Projekterfolge

Umsatzsteigerung durch Vertriebscontrolling



Ausgangslage

Ein erfolgreicher IT-Dienstleister aus Berlin möchte seine ehrgeizigen Wachstumsziele trotz knapper Budgets erreichen und so weitere Investoren von seinen Zielen überzeugen.

Vorgehen

Um eine beeindruckende Performance präsentieren zu können, werden zuerst klare Ziele mit den Marketing- und Vertriebsteams erarbeitet und mit konkreten Aktionsplänen hinterlegt. Diese werden in kurzen Statusmeetings wöchentlich nachgehalten. Bei Sollabweichungen definiert das Team sofort Gegenmaßnahmen und setzt diese um. Ein kurzer, aussagekräftiger Wochenreport liefert dem Management den aktuellen Status und ermöglicht eine zeitnahe Steuerung und Optimierung.

Ergebnis

So kann das volle Potential des Teams genutzt, Zeiteinsparung und Steuerung für das Management gewährleistet und eine erfolgreiche Umsatz-Zielerreichung gegenüber den Investoren kommuniziert werden.

Projekterfolge

Abschlusssicherheit und Erfolge durch Vertriebscoaching



Ausgangslage

Ein Einzelunternehmer möchte seine Abschlussquote in der Neukundenakquise erhöhen.

Vorgehen

Über einen Workshop wird das aktuelle Vertriebsvorgehen analysiert.

In anschließenden Trainings-Sessions wird eine optimierte Vertriebsmethodik vermittelt, die dann in realen Vertriebssituationen angewendet und geübt werden.

In regelmäßigen, kurzen Coaching-Sessions wird der Erfolg der neuen Methodik geprüft. Fragen und Schwierigkeiten werden situationsspezifisch gelöst.

Ergebnis

Die optimierte Methodik greift, der Unternehmer gewinnt neue Kunden.

Projekterfolge

Verlorene Kunden umsatzwirksam nutzen



Ausgangslage

Ein kleiner Dienstleister aus dem sozialen Bereich will den Erfolg seines Vertriebsteams gezielt erhöhen.

Vorgehen

Die Durchführung eines systematischen Reviews des bisherigen Vorgehens liefert erste Ansatzpunkte. Um diese durch die externe Perspektive zu komplettieren, wird ein kurzer Fragebogen erarbeitet, mit dem nicht gewonnene und verlorene Kunden interviewt werden. Diese Ergebnisse liefern zusätzliche, wertvolle Informationen, wie z.B. die genauere Kenntnis von Entscheidungs- und K.O.-Kriterien der Zielkunden.

Ergebnis

An Hand der gesammelten Ergebnisse erarbeitet das Team konkrete Optimierungsmaßnahmen, die das aktuelle Vertriebsvorgehen umsatzwirksam verbessern.

Projekterfolge

Höhere Auslastung und Teambotivation durch Vertriebsmanagement



Ausgangslage

Ein Hotel möchte seine Auslastung erhöhen und seine Mitarbeiter stärker für die Auslastungssituation sensibilisieren und interessieren.

Vorgehen

In einer zügigen Analyse werden das bisherige Marketing- und Vertriebsvorgehen analysiert. In einem Teammeeting werden Handlungsoptionen präsentiert, diskutiert und nach Umsatzpotential priorisiert.

Flyer, Website, Firmenkundenakquise, Kooperationspartner, Suchportale, Direct Mailings und Außenwerbung werden überarbeitet oder neu initiiert. Die Umsetzung erfolgt dabei sowohl durch das Hotelteam selbst als auch durch ZORN.

Die Ergebnisse werden in regelmäßigen Statusmeetings nachgehalten und sichergestellt.

Ergebnis

Die Auslastung des Hotels steigt von 42% auf 65% in drei Monaten im Vergleich zu den Vorjahren.

Die Mitarbeiter sind motiviert und übernehmen aktive Verantwortung für das Auslastungsmanagement.

Projekterfolge

Leichtere Neukundenakquise durch überzeugende Marketing-Materialien



Ausgangslage

Ein Finanzdienstleister möchte seinen Außenauftritt neu gestalten und potentiellen Neukunden schlagkräftige Unterlagen im Erstgespräch anbieten.

Vorgehen

Über Workshops wird die Zielgruppe, das Leistungsangebot, der Kundennutzen und USP des Unternehmens genau analysiert und kundenorientiert definiert.

Die inhaltlichen Ergebnisse der Workshops werden genutzt, um Flyer, Präsentationen und die Website zu überarbeiten. Neue Texte werden erstellt.

Ergebnis

Das Leistungsangebot ist zielgruppenorientiert beschrieben, der Kundennutzen ist überzeugend formuliert. Die Werbematerialien zeigen schon in den ersten Kundengesprächen Erfolg. Die Leistung des Salesteams steigt.

Projekterfolge

Kundenzufriedenheit trotz personeller Engpässe



Ausgangslage

Ein Software Unternehmen aus Berlin mit rund 20 Mitarbeitern wächst auf Grund hoher Nachfrage extrem schnell. Das schnelle Wachstum hat zur Folge, dass rasch neue Mitarbeiter rekrutiert und eingearbeitet werden müssen. Gleichzeitig muss sichergestellt werden, dass die neuen Mitarbeiter zeitnah den hohen Qualitätsstandards entsprechen und eigenverantwortlich arbeiten können.

Vorgehen

Die kundenkritischen Prozesse werden aufgenommen und übersichtlich dokumentiert. Durch die Dokumentation der Prozesse kann eine Optimierung und Standardisierung durch das Team vorgenommen werden. Zudem wird das Wissen der vorhandenen Mitarbeiter in Checklisten und Templates festgehalten und so neuen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt.

Ergebnis

Die Checklisten und Prozesse ermöglichen es neuen Mitarbeitern, sehr schnell und ohne hohen Aufwand souverän in Kundenkontakt zu treten und dem hohen Qualitätsniveau zu halten. Das Management profitiert durch den geringen Aufwand in der Einarbeitung und kann das Risiko, neue Kunden durch ungeübte Mitarbeiter zu enttäuschen, stark minimieren. Weiterhin steigt durch die Standardisierung und Optimierung die Effizienz.

Profil

Beratung für Wachstumsunternehmen



- ZORN ist eine auf Wachstum spezialisierte Unternehmensberatung. Wir lösen komplexe, vertriebliche Themen.
- Unsere Kunden sind kleine und mittelständische Dienstleister, die über sich hinauswachsen wollen.

Unsere Kunden bieten erklärungsbedürftige Dienstleistungen an, deren Vertrieb und Vermarktung komplex ist. Mit uns meistern sie diese Herausforderung erfolgreich und haben Spaß daran. Sie erzielen neue Abschlüsse und genießen die Loyalität ihrer Bestandskunden.

Unsere Kunden sind Wachstumsunternehmen. Erfolgreiche Wachstumsunternehmen.

- Und wir? Wir sind Spezialisten für Vertrieb & Marketing von komplexen Dienstleistungen im B2B-Bereich.

Wir beraten, trainieren und coachen sowohl strategisch als auch operativ. Und das ergebnis-, kunden- und, natürlich, wachstumsorientiert.



Natascha Zorn
Diplom-Betriebswirtin

Berufliche Stationen:

- Hoechst Australia, Melbourne:
SAP Implementierung
- Arthur Andersen Management Beratung,
Stuttgart:
US-GAAP Implementierung für DaimlerChrysler
- MSR Consulting Group, Köln:
Qualitätsmanagement für den HDI
- Marks and Spencers, Brighton:
Store Management und Marketing
- Network Solutions / Verisign, London:
Customer Relationships Management,
Key Account Management
- SPM Technologies, Berlin:
Kundenzufriedenheit, Marketing und
Business Development
- SAP Consulting, Berlin:
Sales Excellence, Business Consulting und
Change Management

Private Interessen:

- Rosen, Riesling, Basketball, Katzen, Hotels,
Service, Wachstum, die Natur, singen, tanzen
und die Welt bereisen...

Wohin wollen Sie wachsen?



ZORN Beratung für Wachstumsunternehmen
Schleiermacherstraße 2
10961 Berlin

Telefon: 030 6953 2693
Fax: 030 3993 8761
beratung@zorn-wachstum.de

www.zorn-wachstum.de