



Lösungsorientierter Kundencoach: Mit zehn Kompetenzen zur Exzellenz im modernen Vertrieb

Beurteilen Sie auf einer Skala von **10 (= Kompetenz voll ausgebildet)** bis **1 (= nicht vorhanden)** den Ausprägungsgrad der Kompetenzen. Holen Sie zudem eine Fremdbewertung (Kollege, Bekannter, Führungskraft) ein. Bei den Werten 1 bis 3 sind Weiterbildungen dringend notwendig, bei den Werten 4 und 5 ratsam.

1–10

- **Kompetenz 1 – Absolute Lösungsorientierung.** Der Produktverkauf ist out. Alle verkäuferischen Aktivitäten sind in allen Phasen des Kundenkontakts darauf ausgerichtet, für den Kunden eine einzigartige Lösung seines Problems zu finden.
- **Kompetenz 2 – Digitalisierungsstrategie entwickeln.** Online- und Offline-Welt sowie neue und klassische Vertriebswege sind miteinander verknüpft.
- **Kompetenz 3 – Emotionalisierungskonzept erstellen.** Kunden werden entlang der gesamten Customer Journey (= Reise des Kunden durch das Unternehmen) emotional angesprochen, auch bei den Online-Kontakten, etwa auf der Webseite.
- **Kompetenz 4 – Kommunikative Kompetenz.** Mit Fragen die Vorstellungswelt des Kunden betreten, im direkten Gespräch, aber auch im Chat und online, um optimale Lösung zu finden.
- **Kompetenz 5 – Networking und Vernetzung.** In den sozialen Medien aussagekräftige Profile erstellen (Social Selling). Mit Kollegen vernetzen, um bei Bedarf deren Kompetenzen in die Kundenbetreuung einzubauen.
- **Kompetenz 6 – Akquisition mit Leadgenerierung.** Durch die Webseite werden Leads bzw. Kontakte generiert, damit der Vertriebstrichter jederzeit gut gefüllt ist.
- **Kompetenz 7 – Präsentationstechniken.** Produkte und Dienstleistungen nicht nur per Flip-Chart oder Whiteboard, sondern auch mit Tablet oder Smartphone vorstellen.
- **Kompetenz 8 – Datenbankmanagement.** Alle Kundenkontakte werden eingepflegt und stehen allen Beteiligten (Kollegen) zur Verfügung.
- **Kompetenz 9 – Bereitschaft zum lebenslangen Lernen.** Digitalisierung und Arbeitswelt 4.0 verlangen den Willen zur ständigen Weiterbildung und die Reflexion der Kompetenzen.
- **Kompetenz 10 – Kundencoach als Trendsetter.** Proaktive Kundencoachs kennen die zukünftigen Bedürfnisse und Probleme der Kunden bereits heute – auch durch die Analyse der Branchen- und Marktsituation im Netz.

