



einfach
überlegen

 Thema: Digitaler Vertrieb

Viele Unternehmen schrecken vor der Digitalisierung im Vertrieb zurück, weil es für sie ein „People-Business“ ist. Ganz im Gegenteil zur weitläufigen Meinung bietet die Digitalisierung des Geschäftsbereichs Vertrieb aber enorm viel Potential. Die ersten Ansatzpunkte sind zum Beispiel das Schalten zielgerichteter Kampagnen, um die speziellen Zielgruppen zu erreichen. Auch das Nutzen neuer Plattformen wird erst durch den digitalen Vertrieb ermöglicht. Der wichtigste Baustein beim digitalen Vertrieb ist das richtige Customer Relationship Management System (CRM-System), welches die Basis für alles Weitere bildet. Neben der Hauptfunktion, dem Speichern der Kontaktdaten, können damit automatisierte Anschreiben oder Erinnerungen generiert werden.

„Wer jetzt noch nicht mit dem digitalen Vertrieb begonnen hat, sollte sich sehr intensiv damit auseinandersetzen“



Ein Schritt darüber hinaus ist das automatisierte Verbinden des Kunden mit dem richtigen Ansprechpartner, wenn dieser anruft, oder das individuelle Anzeigen der Websiteinhalte, zugeschnitten auf die Präferenzen des Kunden. Dies reduziert Ressourcen und verbessert das Kundenerlebnis. Aktuell ändert sich auch der Anspruch des Kunden. Dieser bringt heutzutage meistens schon Vorwissen zum Produkt mit und will sich selbständig informieren können. Das heißt, dem Kunden müssen so viele aufbereitete Informationen wie möglich zur Verfügung gestellt werden. Erst bei spezifischen Fragen oder sehr komplexen Produkten wird eine persönliche Beratung benötigt.

Wichtig zu verstehen ist, dass in den nächsten zehn Jahren alles digitalisiert wird, was sich digitalisieren lässt. Der persönliche Kontakt im Vertrieb wird nicht komplett aussterben, aber nur noch bei wenigen Produkten eine größere Rolle spielen. Die richtige Vorgehensweise: die eigene Unternehmensstrategie festlegen und sobald die Kundenbedürfnisse bekannt sind, entscheiden, ob diese durch einen digitalen Vertrieb abgebildet werden können.

✓ *Wie sind Deine Erfahrungen mit dem digitalen Vertrieb?*

✓ *Welche Tools nutzt Du für Deinen digitalen Vertrieb?*

Erzähle uns, was Dich in diesem Bereich bewegt!

Höre alle
Folgen

