



FHO Fachhochschule Ostschweiz

# Mini-Lektion mit Pius Küng

«Wie erfinden wir uns neu im Marketing und Sales?»



Homecoming-Event vom 20. Mai 2016

# Wie erfinden wir uns neu im Marketing und Sales

Referent: Dr. Pius Küng  
Dozent Fachbereich Wirtschaft  
Fachhochschule St. Gallen  
Rosenbergstrasse 59  
9000 St. Gallen  
[www.fhsg.ch](http://www.fhsg.ch)



# Das Ziel der Kurzpräsentation ist erreicht,

- ◆ wenn wichtige Herausforderungen erkannt sind und
- ◆ wenn ein Tipp im eigenen Unternehmen diskutiert und umgesetzt wird

## Inhalt / Aufbau

- ◆ Erfolgsfaktoren
- ◆ Tipps zur Erfolgssicherung
- ◆ Beispiele
- ◆ Der FHS-Beitrag

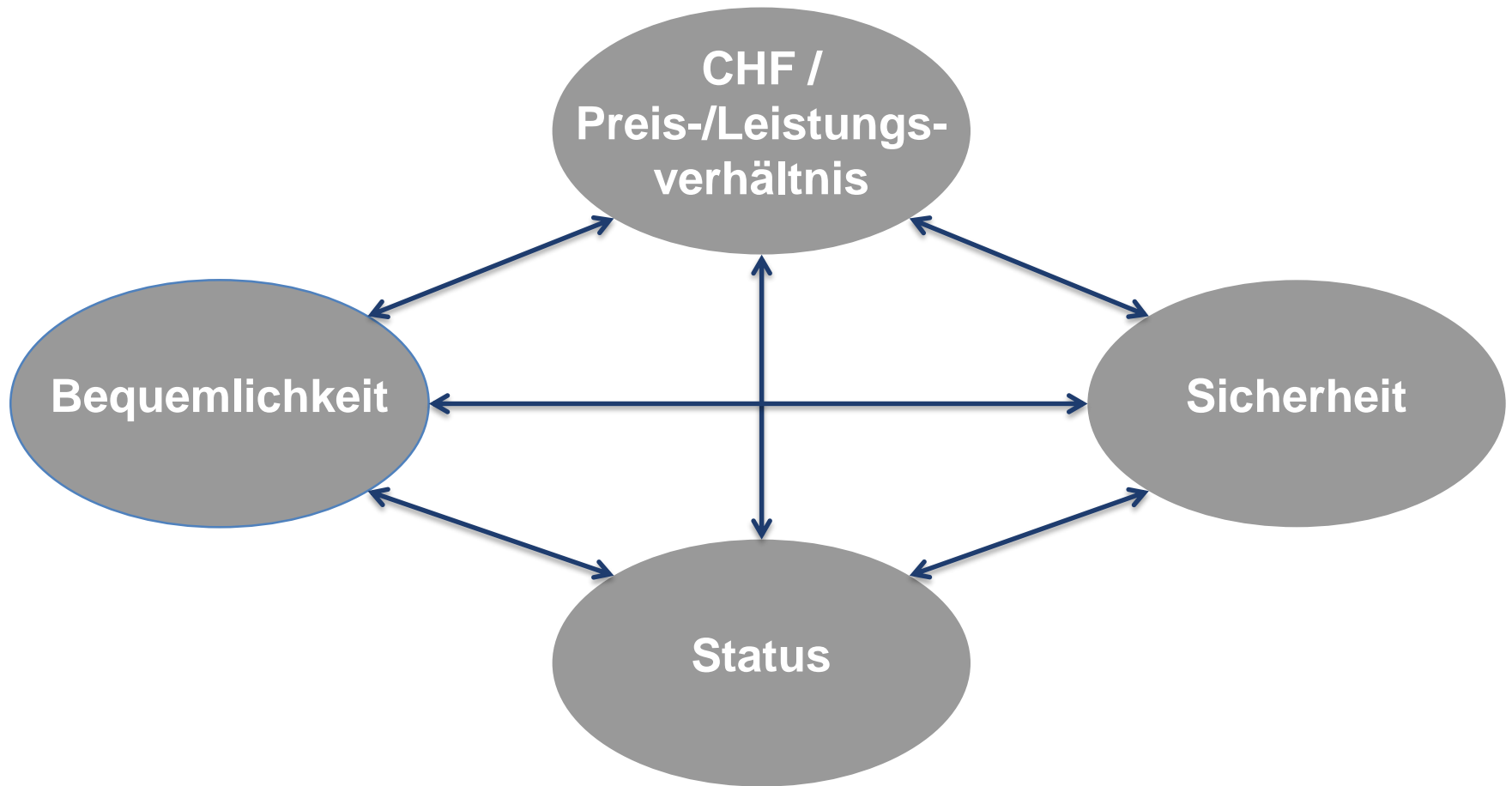


# Das Rezept der Erfolgreichen auf einem Blick



Die Erfolgsfaktoren sind einfach – die Umsetzung ist schwieriger

# Die Erwartungen der Kunden im Mittelpunkt



Die Erfüllung dieser Erwartungen müssen wir beweisen

# Herausforderungen in den kommenden Jahren

- ◆ Internationalisierung
- ◆ Preis- und Effizienzdruck
- ◆ Nachahmen
- ◆ Anspruchsvollere Topkunden
- ◆ Digitalisierung / New Media
- ◆ Fokussierung
- ◆ Wirtschaftlichkeit (Sales und Marketing)
- ◆ Team / Mitarbeiter



 Die Theorie bietet wenige Lösungen ...

# Tipp 1: Key Account Management

- ◆ Fokus auf Topaccounts ist „die halbe Miete“
- ◆ Systematische Betreuung
- ◆ Basis: KAM-Konzept und Accountpläne
- ◆ Überwindung der gläsernen Decke (Problemlösung)



 Key Accounts sind entscheidend für den Unternehmenserfolg



## Tipp 2: Multichannel-Management


- ◆ Früher war eine Fokussierung „Trumpf“ ...
- ◆ Die neue Erfolgsrichtung heisst „Multichannel-Management“
- ◆ Das bringt Vorteile, aber auch zusätzliche Herausforderungen

 Komplexität erfolgreich managen



## Tipp 3: Internationalisierung

- ◆ Fokussierte Unternehmen haben nachweisbar mehr Erfolg
- ◆ Kluge Entscheide bei der Wahl neuer Märkte und beim Ausbau bestehender Märkte (inklusive Partner)
- ◆ Gute Betreuung von Schlüsselpartnern ist wichtig
- ◆ Geduld und Umsetzung des Businessplanes sind wichtig


 Internationalisierung ist ein Erfolgsfaktor,  
aber sehr anspruchsvoll



## Tipp 4: Digitalisierung

- ◆ Digitalisierung kommt – ob wir es wollen oder nicht
- ◆ Viele Irrmeinungen und falsche Hoffnungen
- ◆ Digitalisierung bringt sehr anspruchsvolle Projekte
- ◆ Prozesse sind optimal zu definieren



 Gezielte Auseinandersetzung mit der Digitalisierung über kurz oder lang

## Tipp 5: Kundenbindung


- ◆ Kundenbindung ist weit mehr wie CRM
- ◆ Nur der „abhängige“ Kunde kauft regelmässig
- ◆ Bei der Kundenbindung auf alle 4 P's achten



 Immer Nutzen des Kunden überlegen, damit er uns treu bleibt

## Tipp 6: Gezieltes Pricing

- ◆ Klare Regeln definieren, wer welche Rabatte und Konditionen bekommt
- ◆ Volumen, Menge pro Bestellung, Planungsmitwirkung etc. honorieren
- ◆ Wirtschaftlichkeit des Kunden und nicht die Rabatte in den Vordergrund stellen

 Preise sind nur ein  
Entscheidungskriterium



## Tipp 7: Team und Kooperationen

- ◆ Gute Leute sind der zentrale Engpass- und Erfolgsfaktor
- ◆ Kluge Selektion und Förderung der Mitarbeitenden (Key Players)
- ◆ Fordern und laufende Reviews
- ◆ Top Kooperations-Partner für Full-Service-Leistungen



 Das Top-Team und gute Kooperations-Partner sind entscheidend

# Erfolgsbeispiele



24 translate

- Good/Better/Best bezüglich Speed und Qualität
- Fokussiertes Key Account Management
- Online-Prozesse für Zeit- und Kostenersparnisse

[www.24translate.ch](http://www.24translate.ch)



- Prozessoptimierung bei Kunden als Geschäftsprinzip
- Hohes Datenbank-Knowhow
- Integrierte Lösungen aus einer Hand
- Kluge Werbegeschenke kombiniert mit einem kompetenten Verkauf

[www.schmid-fehr.ch](http://www.schmid-fehr.ch)



- Fokus auf Top-Kunden
- Telesales für Kleinkunden
- Grosses Lager für Kunden
- Öffnungszeiten

[www.toppac.ch](http://www.toppac.ch)

## Erfolgsbeispiele



- Regelmässige, persönliche Kommunikation
- Erfüllung Kundenwünsche, Top-Service für Zielgruppen
- Spezialangebote, Events

[www.hofweissbad.ch](http://www.hofweissbad.ch)



- Elektro Facility Management für Hotels, Firmen, etc.
- Regelmässige Audits
- Quartals- und Jahresgespräche mit Top-Kunden

[www.schibli.com](http://www.schibli.com)



- Events
- Online-Zugang zu 900 spezialisierten Textern
- Freie Wahl bezüglich Speed und Qualität

[www.supertext.ch](http://www.supertext.ch)



# Fazit

Wir müssen Marketing und Sales nicht völlig neu erfinden ...

... wir müssen uns jedoch gezielt und systematisch auf die Zukunft ausrichten

 Entscheidungsintelligenz und Konsequenz bringen Erfolg





# Erfolgsbeiträge der FHS

- ◆ Tools und Zusatzinformationen erhältlich bei [kueng@kueng-partner.ch](mailto:kueng@kueng-partner.ch)
- ◆ CAS Key Account Management [www.fhsg.ch/keyaccountmanagement](http://www.fhsg.ch/keyaccountmanagement)
- ◆ CAS Sales und Marketing Management [www.fhsg.ch/salesmanagement](http://www.fhsg.ch/salesmanagement)
- ◆ Praxisprojektearbeiten [www.fhsg.ch/wtt](http://www.fhsg.ch/wtt)



FHO Fachhochschule Ostschweiz

## Weiter im Programm:

19.00 Uhr Abendessen im EG: Mensa, Foyer und Aula  
20.20 Uhr Abfahrt 1. Shuttlebus ins Alpenchique

