

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens:

- A. Die Fragen dienen der Überprüfung der marktseitigen Zukunftsfähigkeit Ihres Unternehmens
- B. Die vorgeschlagenen Bewertungen sollen Ihnen als Anhaltspunkt dienen
- C. In den vorgesehenen Bemerkungsfelder können Sie Besonderheiten etc. aufführen
- D. Die Gesamtbewertung erfolgt ausschließlich auf Basis Ihrer Selbsteinschätzung
- E. Fehlen die notwendigen Information für die Beantwortung, ist die Bewertung "null" Punkte
- F. Ich empfehle zur Beantwortung die Hinzuziehung der relevanten Vertriebsmitarbeiter

1. Wie ermitteln, bzw. überprüfen Sie die Wünsche Ihrer Zielgruppen an die Leistungen Ihres Unternehmens?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Durch Befragung der Kunden bei Gelegenheit durch Vertriebs- oder Geschäftsleitung

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Wichtige Kunden werden regelmäßig durch Mitarbeiter des Außendienstes befragt

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Kunden werden nach Zielgruppen segmentiert; Bedürfnisse werden differenziert dokumentiert; Maßnahmen werden entwickelt

Bemerkungen zur Bewertung:

2. Welche Inhalte umfasst diese Prüfung?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Probleme und Unzufriedenheiten mit Produkten und Leistungsmodalitäten

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Preise, Lieferzeiten und Servicequalitäten

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Preise, Prozessqualität (Logistik etc), Modalitäten der Leistungserbringung, Servicequalität; Markttrends

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

Bemerkungen zur Bewertung:

3. Wie definieren und priorisieren Sie die Zielgruppen innerhalb Ihrer aktuellen und potentiellen Kunden?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Durch die Befragung von Kunden bei Gelegenheit durch Vertriebs- oder Geschäftsleitung werden individuelle Bedürfnisse ermittelt

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Die Kundenwünsche und -bedürfnisse werden regelmäßig ermittelt

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Zielgruppen werden nach festgelegten Prioritäten priorisiert (z.B. Profitabilität), zielgruppenspezifische Maßnahmen werden entwickelt

Bemerkungen zur Bewertung:

4. Wie verwerten Sie die dargestellten Ergebnisse der unter Ziffer 1 bis 3 gewonnenen Erkenntnisse?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Die Ergebnisse werden in der laufenden Kundenbetreuung berücksichtigt

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Die Ergebnisse werden dokumentiert und vertriebsseitig diskutiert

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Die Ergebnisse werden in einem strukturierten Prozess mit Produktion, Technik und anderen Abteilungen ausgewertet

Bemerkungen zur Bewertung:

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

5. Wie binden Sie Ihre Kunden in Ihre interne Unternehmensprozesse ein?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Wir kennen das Geschäftssystem und die Anforderungen unserer Kunden

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Die Leistungen von Produktion, Logistik und Auftragsabwicklung werden regelmäßig mit den Kunden diskutiert

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Es besteht mit wichtigen Kunden ein strukturierter Prozess zur Steuerung und zur Verbesserung der Leistungserbringung

Bemerkungen zur Bewertung:

6. Wie ermitteln Sie die Stärken und Schwächen Ihrer wesentlichen Wettbewerber?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Wir überwachen regelmäßig Markt- und Kundeninformationen

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Wir erstellen eine strukturierte Beurteilung unserer Stärken und Schwächen auf Basis von Kundeninformationen

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Wir erstellen regelmäßig SWOT-Analysen (Stärken, Schwächen, Chancen, Herausforderungen) und leiten daraus einen strukturierten Maßnahmenplan ab

Bemerkungen zur Bewertung:

7. Wie ermitteln Sie die Alleinstellungsmerkmale Ihres Unternehmens aus Marktsicht?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

- Bewertung 0 Punkte entspricht: Wir überwachen regelmäßig Markt- und Kundeninformationen
 Bewertung 5 Punkte entspricht: Wir definieren unsere Alleinstellungsmerkmale und überprüfen diese regelmäßig
 Bewertung 10 Punkte entspricht: Wir überprüfen unsere Alleinstellungsmerkmale nach definierten Zielgruppen regelmäßig und entwickeln Verbesserungsmaßnahmen

Bemerkungen zur Bewertung:

8. Wie ermitteln Sie marktseitige Kennzahlen, wie Marktvolumen, Marktentwicklung, Marktwachstum etc.?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- Bewertung 0 Punkte entspricht: Wir nutzen öffentlich zugängliche Marktinformationen
 Bewertung 5 Punkte entspricht: Wir werten Branchendokumentationen mit definierten Kennzahlen aus
 Bewertung 10 Punkte entspricht: Wir erheben regelmäßig Marktkennzahlen selbst, ggf. mit externer Unterstützung und durch Kundenbefragungen

Bemerkungen zur Bewertung:

9. Welche Kenntnisse haben Sie über die Kennzahlen Ihrer Wettbewerber und wie ermitteln Sie diese?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- Bewertung 0 Punkte entspricht: Die Beurteilung der Wettbewerber erfolgt aufgrund öffentlich zugänglicher Informationen
 Bewertung 5 Punkte entspricht: Aufgrund gezielter Informationen besteht Kenntnis über die Umsatzentwicklung der wesentlichen Wettbewerber
 Bewertung 10 Punkte entspricht: Aufgrund strukturierter Informationserhebung besteht Kenntnis über Umsatz, Kostenpositionen, Ergebnis

Bemerkungen zur Bewertung:

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

10. Wie entwickelt sich der Umsatz Ihres Unternehmens im Vergleich zum Wachstum des Marktes?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Unser Umsatz entwickelt sich entsprechend dem Gesamtmarkt

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Unser Umsatz entwickelt sich seit drei Jahren regelmäßig deutlich über dem Gesamtmarkt

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Unser Umsatz entwickelt sich seit drei Jahren regelmäßig deutlich über dem sich am stärksten wachsenden Wettbewerber

Bemerkungen zur Bewertung:

11. In welchem Verhältnis steht die Umsatzrendite Ihres Unternehmens im Vergleich zu Ihren Wettbewerbern?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Unsere Umsatzrendite liegt auf Branchendurchschnitt

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Unsere Umsatzrendite liegt auf dem Niveau des besten Wettbewerbers

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Unsere Umsatzrendite liegt deutlich über dem besten Wettbewerber

Bemerkungen zur Bewertung:

12. Haben Sie Kenntnis über Wachstumsmärkte (regional, produktseitig, kundenseitig) und wie bearbeiten Sie diese Märkte?

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Wir überprüfen regelmäßig die Wachstumsmöglichkeiten unseres Unternehmens

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Wir verfügen über einen Prozess der strategischen Planung

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Wir verfügen über einen zielgruppenspezifischen Maßnahmenplan zur Erschließung neuer Märkte

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

Bemerkungen zur Bewertung:

13. Wie ermitteln Sie die marktseitigen Risiken - Preisrisiken, Kundenrisiken und Risiken der Produktsubstitution?

- Bewertung 0 Punkte entspricht: Die Informationen des Vertriebs werden regelmäßig bewertet
- Bewertung 5 Punkte entspricht: Die marktseitigen Risiken werden regelmäßig, z.B. im Rahmen der Budgetplanung, ermittelt
- Bewertung 10 Punkte entspricht: Es existiert ein strukturierter Prozess der Risikoermittlung mit detaillierten Maßnahmen zur Risikominimierung

Bemerkungen zur Bewertung:

14. Verfügt Ihr Unternehmen über eine kunden- oder zielgruppenspezifische Ergebnisrechnung?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- Bewertung 0 Punkte entspricht: Die Profitabilität einzelner Kunden wird bei Bedarf geprüft
- Bewertung 5 Punkte entspricht: Die Profitabilität einzelner Kunden wird überwacht und regelmäßig bewertet
- Bewertung 10 Punkte entspricht: Wir verfügen über eine detaillierte Ergebnisrechnung auf Kundenebene, bzw. Zielgruppenebene

Bemerkungen zur Bewertung:

15. Wie steuern Sie die Profitabilität einzelner Kunden, bzw. Zielgruppen?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- Bewertung 0 Punkte entspricht: Die einzelnen Kunden werden regelmäßig überwacht

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Es existiert eine zielgruppenspezifische Planung

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Wir definieren regelmäßig zielgruppenspezifische Maßnahmen zur Verbesserung der Profitabilität und überwachen diese

Bemerkungen zur Bewertung:

16. Wie identifizieren und behandeln Sie "Verlustbringer" in Ihrem Portfolio?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

"Verlustbringer" werden bei Bedarf identifiziert

Bewertung 5 Punkte entspricht:

"Verlustbringer" werden regelmäßig überwacht

Bewertung 10 Punkte entspricht:

"Verlustbringer" werden regelmäßig identifiziert und durch die Entwicklung konkreter Maßnahmen eliminiert

Bemerkungen zur Bewertung:

17. Wie bewerten Sie die Abhängigkeit Ihres Unternehmens von einzelnen Kunden oder Zielgruppen?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Wir sind von keinem Kunden abhängig

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Wir überwachen ständig die Umsatzanteile wichtiger Kunden

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Wir steuern die Risiken kundenspezifisch und verfügen über kundenbezogene Notfallszenarien und Maßnahmenpläne

Bemerkungen zur Bewertung:

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

18. Wie bewerten Sie die Abhängigkeit Ihres Unternehmens von einzelnen Produkten?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Wir sind von keinem Produkt abhängig

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Wir überwachen ständig die Umsatzanteile wichtiger Produkte

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Wir steuern die Risiken kundenspezifisch und verfügen über produktbezogene Notfallszenarien und Maßnahmenpläne

Bemerkungen zur Bewertung:

19. Wie steuern Sie die Preisentwicklung Ihrer Produkte?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Wir überwachen ständig die Preisentwicklung pro Produkt und Kunde

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Wir analysieren ständig unsere Position im Wettbewerb und vergleichen die Verkaufspreise

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Wir analysieren ständig die Faktoren für den Mehrwert unserer Kunden und generieren ein Preispremium

Bemerkungen zur Bewertung:

20. Wie steuern und gewichten Sie Ihr Produkt- und Dienstleistungsportfolio?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Die Steuerung erfolgt jährlich im Prozess der Budgetplanung

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Die Steuerung erfolgt auf Basis unserer strategischen Planung unter Einbindung der Führungskräfte

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

Bewertung 10 Punkte entspricht: Die Steuerung erfolgt auf Basis unserer strategischen Planung und regelmäßiger Markt- und Wettbewerbsforschung

Bemerkungen zur Bewertung:

21. Wie bewerten Sie das Produktportfolio Ihres Unternehmens im Produktlebenszyklus?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht: Unsere Produktpipeline ist gut gefüllt

Bewertung 5 Punkte entspricht: Wir verfügen über ein strukturiertes Management der Produktentwicklung mit quantifizierten Kennzahlen

Bewertung 10 Punkte entspricht: Wir verfügen über einen zielgruppenspezifischen "Masterplan" für die Produktentwicklung

Bemerkungen zur Bewertung:

22. In welcher Form ist die Vertriebsorganisation in die Strategieentwicklung Ihres Unternehmens eingebunden?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht: Strategische Ziele werden an die Mitarbeiter weitergegeben

Bewertung 5 Punkte entspricht: Die Unternehmensstrategie wird regelmäßig überarbeitet

Bewertung 10 Punkte entspricht: Marketing, Strategieentwicklung und Produktmanagement sind in die Vertriebsorganisation integriert

Bemerkungen zur Bewertung:

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

23. Wie steuern Sie die personellen Risiken innerhalb Ihrer Vertriebsorganisation?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Risiken werden bei Bedarf überwacht

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Mit kritischen Mitarbeitern werden regelmäßig Gespräche geführt; es existiert eine Personalplanung

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Wir verfügen über einen strukturierten und dokumentierten Prozess des Personalmanagements, auch im Vertrieb

Bemerkungen zur Bewertung:

24. Welche Sicherungssysteme für kritisches Know-How existieren in Ihrer Vertriebsorganisation?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Risiken werden bei Bedarf überwacht

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Kritisches Know-How und entsprechende Sicherungsmaßnahmen sind identifiziert

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Es existiert ein gesamthaftes Sicherungskonzept einschließlich Notfallplan

Bemerkungen zur Bewertung:

25. Wie steuern Sie den Ressourceneinsatz innerhalb Ihrer Vertriebsorganisation?

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Die Vertriebsleitung sorgt für optimalen Ressourceneinsatz

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Die Ressourceneinsatz wird regelmäßig überprüft und an die Kundenbedürfnisse angepasst

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Quantifizierte Produktivitätsziele werden definiert und überwacht

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

Bemerkungen zur Bewertung:

26. **Gibt es einen strukturierten Prozess zur Steuerung der Führungskräfte in der Vertriebsorganisation, z.B. über Kennzahlen und Zielvorgaben?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Führungskräfte werden nach Bedarf durch die Geschäftsführung gesteuert

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Die Steuerung erfolgt über individuell definierte Kennzahlen

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Es existiert ein einheitliches System zur Steuerung der Führungskräfte; die Ziele sind abgestimmt

Bemerkungen zur Bewertung:

27. **Besteht in Ihrem Unternehmen ein System der variablen Vergütung innerhalb der Vertriebsorganisation?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Führungskräfte werden teilweise variabel vergütet

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Das System berücksichtigt individuelle Ziele und orientiert sich gleichzeitig am Unternehmenserfolg

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Die individuellen Ziele sind aufeinander abgestimmt - "die gesamte Führungsmannschaft zieht an einem Strang"

Bemerkungen zur Bewertung:

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

28. Besteht in Ider Vertriebsorganisation ein strukturierter Prozess der Personalentwicklung?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Die Personalentwicklung wird durch die Geschäftsführung wahrgenommen

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Es existiert ein strukturierter Prozess der Personalentwicklung mit klar definierten Verantwortlichkeiten

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Der Prozess der Personalentwicklung wird aufgrund einer strategischen Personalplanung ausgeführt

Bemerkungen zur Bewertung:

29. Wie schätzen Sie die Qualität (Effektivität und Effizienz) des Prozesses der Akquise und Kundenbetreuung ein?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Die Wahrnehmung der Aufgaben durch den Vertrieb nutzt interne Synergien und wird den Kundenanforderungen gerecht

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Für die Prozesse von Akquise und Kundenbetreuung werden regelmäßig Zielkennzahlen vorgegeben

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Effektivität und Effizienz werden an Branchenbenchmarks (zum Beispiel Vertriebskosten und Auftragserringungssquote) gemessen

Bemerkungen zur Bewertung:

30. Wie bewerten Sie die Qualität (Effektivität und Effizienz) des Prozesses der Auftragsabwicklung, bzw. des Services?

Bewertung 0 Punkte entspricht:

Die Auftragsabwicklung wird den Kundenbedürfnissen gerecht

Bewertung 5 Punkte entspricht:

Es werden regelmäßig Zielkennzahlen vorgegeben und überwacht

Bewertung 10 Punkte entspricht:

Effektivität und Effizienz werden an Branchenbenchmarks gemessen

CHECKLISTE FÜR DIE "ZERTIFIZIERUNG MARKTBEARBEITUNG"

Bemerkungen zur Bewertung:

GESAMTBEWERTUNG

PUNKTZAHL 260 BIS 300 - "BEST-PRACTICE":	Ihr Unternehmen ist marktseitig gut aufgestellt, es besteht kein wesentlicher Handlungsbedarf
PUNKTZAHL 200 BIS 259 - "ABOVE AVERAGE":	Es besteht Verbesserungspotential in einzelnen Handlungsfeldern
PUNKTZAHL 150 BIS 199 - "AVERAGE":	Teilweise guter Leistungsstandard, teilweise aber auch deutlicher Handlungsbedarf
PUNKTZAHL 100 BIS 149 - "BELOW AVERAGE":	Deutlicher Handlungsbedarf
PUNKTZAHL UNTER 100 - "DEVELOPMENT NEEDS":	Deutlicher unzureichender Leistungsstandard, erhebliche Risiken am Markt