

## UNSER IDEALKUNDE

- verfügt über eine Handelsabteilung (HA), die mindestens einige Mitarbeiter zählt,
- würde gerne eine bessere HA haben, mehr verkaufen und eine Effektivitätssteigerung bei seinen Händlern sehen,
- die HA ist womöglich auf verschiedene regionale Abteilungen aufgeteilt,
- in der HA findet ein regelmäßiger Austausch von Mitarbeitern statt,
- führt von Zeit zu Zeit neue Produkte ein,
- hat die Arbeitsergebnisse aller oder einiger Händler als mittelgut bzw. schlechter bezeichnet,
- schult seine Mitarbeiter selten,
- beschwert sich über die Schulungspreise,
- beschwert sich über die Schulungsqualität.

# BEDÜRFNISSEKLENNUNG

- **Fragen zur Effektivität der Handelsabteilung:**
  - Wie sehr sind Sie mit der Effektivität der Handelsabteilung zufrieden? *(Um sich zu beklagen, dürfte der Großteil der Kunden zumindest auf diese Weise antworten „Es könnte besser sein.“)*
  - Wie sieht die Effektivität der einzelnen Händler aus? / Welche Resultate erzielen die Händler?
  - Welcher Anteil der Händler erzielt ihre Quartalverkaufsziele?
  - Kann man in Bezug auf die Effektivität bestimmte Händlergruppen herauskristallisieren? *(Die Frage soll uns ermöglichen, zu ermitteln, wie groß die Gruppen der Händler sind, die „schwach“ sind – das könnte später zu unserem Minimum an Lizenzen, zu unserem Ausgangspunkt werden.)*

# BEDÜRFNISSEKLENNUNG

- **Fragen zu Techniken bei der Weiterbildung in der Handelsabteilung, die der Kunde anwendet:**
  - Was machen Sie, damit die Händler effektiver werden? *(Wenn der Kunde keine Schulungen nennt: Warum haben Sie bis jetzt Schulungen nicht als Werkzeug zur Effektivitätssteigerung beim Verkauf verwendet?)*
  - Auf welche Weise werden die Händler geschult? Auf welche Themen beziehen sich die Schulungen?
  - Wann wurden Sie das letzte Mal geschult? *(Wenn schon mindestens 12 Monate vergangen sind: Warum ist das so lange her?/ Wenn weniger als 12 Monate vergangen sind: Wie würden Sie die Effektivität dieser Schulung bezeichnen? Worauf lässt sich das herleiten?)*
  - Zu welchen Themen sollten sie geschult werden?/ Wenn Sie die Möglichkeit hätten, Ihren Händlern eine Sache beizubringen, was wäre das denn genau? *(Die Frage hat zum Ziel, zu ermitteln, ob so eine sofortige Schulung inhaltlich in irgendeinem Bereich mit dem TURBOVERKAUF übereinstimmt)*



# BEDÜRFNISSEKLENNUNG

- **Fragen zur Lage der Handelsabteilung aus der Perspektive von Kennzahlen aus dem Bereich von Human Resources/Personal:**
  - Wie viele Händler haben Sie?
  - Wie alt sind die Händler und wie lange sind sie tätig?
  - Beschäftigen Sie neue Händler?
  - Wie groß ist der Anteil an neuen Händlern in Ihrer Handelsabteilung?
  - Wie groß ist die Personalrotation in der Handelsabteilung?
  - Welcher Anteil der Händler bekommt Prämien? *(Und weiter: Ist das nicht frustrierend, dass die Mitarbeiter so selten Prämien bekommen? Wie viel würde Ihre Firma verdienen, wenn die Händler auf solchen Touren arbeiten würden, dass sie regelmäßig Prämien erhalten würden?)*