

SALES OCEAN
Referenzkunde: COINDU
Thema: Einführung Key Account Management
21.06.2019

Steigerung der Kundenzufriedenheit und Effizienzgewinne durch systematisches Key Account Management

SALES OCEAN unterstützt COINDU, einen führenden Hersteller von Sitzbezügen für die Automotive Branche, bei der Optimierung seiner Vertriebsstrukturen

Der Automotive Markt zeichnet sich durch eine kleine Zahl an potentiellen Kunden aus, die darüber hinaus noch global organisiert und aufgestellt sind. Um sich in diesem wettbewerbsintensiven Markt zu behaupten, gehören die Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit und der effiziente Einsatz der vorhandenen Ressourcen zu den größten Herausforderungen für die Zulieferunternehmen. Das macht es unter anderem erforderlich, sich kontinuierlich an die veränderten Bedürfnisse und Anforderungen der OEMs anzupassen, die vor dem Hintergrund des digitalen Wandels noch mal gestiegen sind.

COINDU, ein international tätiger Automobilzulieferer mit Hauptsitz in Joane, Portugal, hat daher das Thema Kundennähe zentral in der Organisation verankert. Mit weltweit über 6.000 Mitarbeitern ist das Unternehmen führend in der Produktion von hochwertigen Sitzbezügen und beliefert verschiedene OEMs aus dem Automotive Sektor. Die positive Reaktion auf Kundenerwartungen ist einer der Ecksteine der COINDU Gruppe.

Schlüsselkunden aus dem Automobilbereich sollen jederzeit möglichst effizient und ganzheitlich betreut werden. Dafür werden die bestehenden Prozesse und Strukturen kontinuierlich hinterfragt. Um die Organisationsform noch kundenorientierter zu gestalten sowie Effizienzsteigerungen zu erzielen, entschied sich das Unternehmen Anfang 2018 daher, ein Key Account Management (KAM) zu implementieren. Dahinter steht ein systematischer Ansatz zur Kundenanalyse für profitable und dauerhafte Geschäftsbeziehungen. Für die Umsetzung holte sich der Hersteller SALES OCEAN an Bord, eine auf Vertrieb und Management spezialisierte Unternehmensberatung mit Erfahrung im Aufbau von Vertriebseinheiten, insbesondere KAM. Neben dem Aufbau der Key Account Organisation wurde zudem eine allgemeine Prozessverbesserung im Sales Cycle unter Einbeziehung der Innendienstfunktion angestrebt.

In einem Kick-off Workshop wurden zunächst der IST-Zustand analysiert und die notwendigen Maßnahmen für den Aufbau der Key Account Organisation definiert. Zu den wesentlichen Schritten gehörte eine klare Zuordnung der Kunden auf neu geformte Key Account Teams. Für eine ganzheitliche Kundenbetreuung sind diese Teams interdisziplinär aufgestellt und bestehen jeweils aus Mitarbeitern aus dem Vertrieb, dem Vertriebsinnendienst sowie einem technischen Projektleiter. Gemeinsam wurden darüber hinaus einheitliche Abläufe und Arbeitsweisen als Standards definiert. So sind die Teams nun in der Lage, den Kundenbedarf kontinuierlich zu analysieren und die Kundenberatung dadurch weiter zu optimieren. Darüber hinaus übernehmen die Key Account Teams die strategische Planung von Vertriebsaktivitäten und Wachstumsstrategien für einen systematischen Ausbau der Geschäftsbeziehungen.

SALES OCEAN war in diesem Prozess verantwortlich für die zentrale Projektsteuerung und stellte sicher, dass die neu geschaffene Key Account Organisation genau auf die individuellen Anforderungen von COINDU angepasst wurde. Innerhalb von knapp acht Monaten konnten

die Vorgaben umgesetzt und sichtbare Ergebnisse erzielt werden. So führte die Schaffung klarer Strukturen und Abläufe zu deutlichen Effizienzsteigerungen, die sich unter anderen in einer deutlichen Verbesserung bei der Umsetzungsgeschwindigkeit von Projekten zeigen. Dank der kundenorientierten Organisationsform konnte die individuelle Betreuung der Schlüsselkunden verbessert werden, was sich in einer nachweisbaren Steigerung der Kundenzufriedenheit widerspiegelt.

Steve Baker, CMO bei COINDU: „Zusammen mit SALES OCEAN konnten wir in kürzester Zeit unsere bestehenden Vertriebsstrukturen auf eine Key Account Management Organisation umstellen, die es uns erlaubt, individueller und schneller auf Kundenanforderungen zu reagieren und so die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.“

Über SALES OCEAN:

SALES OCEAN ist eine auf Vertrieb und Management ausgerichtete Unternehmensberatung unter der Führung von Thomas Mahler, der Vertrieb und Marketing ganzheitlich betrachtet. Aus dieser Sichtweise werden konkrete Schritte für die Organisationsentwicklung abgeleitet – sei es, um den Vertrieb in den digitalen Wandel zu führen, ein Key Account Management aufzubauen oder die stärkere Vernetzung von Abteilungen zum Wohle des Kunden voranzutreiben. Kontakt und Infos unter <https://salesocean.network>