



Krüger Automaten Vertriebs GmbH & Co. Großhandels KG

Neue Kunden durch neue Wege



☐ Situation

Der unabhängige Fachgroßhändler für Spiel- und Unterhaltungsautomaten will gezielt neue Wege gehen. Die Kundenstruktur ändert sich, Produkte werden zunehmend über den Preis verkauft und der Markt wird von einem mächtigen Industrievertreiber dominiert.

Das Ziel ist es, das Unternehmen für die nächsten Jahre wettbewerbsfähig aufzustellen und die Position im Markt zu stärken.

Herr Ditmar Kirpal - Geschäftsführer - stellt das Unternehmen vor eine schwierige Aufgabe: *„Wir können nicht über den Preis verkaufen, daher müssen wir uns auf unsere Stärken konzentrieren, und die liegen im Umgang mit dem Kunden. Wir brauchen eine Strategie, die uns weiterbringt.“*

☐ Vorgehen

Mit der Unternehmensberatung Stephan Bauriedel wurden anhand einer mehrdimensionalen Stärken/Schwächen-Analyse die Situation des Unternehmens analysiert und die Chancen herausgearbeitet.

Anhand der Analyse konnte aufgezeigt werden, dass die Chancen für Krüger-Automaten in einem aktiven und effizienten C-Kundenvertrieb liegen.

Der Vertrieb in der Automatenbranche ist durchweg passiv und hat sich seit Jahrzehnten nicht weiterentwickelt. Es gibt ein großes Potential wenn es gelingt, professionellen Vertrieb

mit einer hohen Kundenkontakttrate aufzubauen.

Anhand einer Verbesserungsmatrix wurde ein Maßnahmenkatalog erstellt, der bisher schrittweise in drei Phasen umgesetzt wurde. Mit den drei Phasen wurden entscheidende Verbesserungen in den folgenden Bereichen erreicht:

- Klare Positionierung des Unternehmens
- Einführung eines Kampagnenmanagements
- Umsetzen einer Multikanalstrategie
- Aufbau einer Kundendatenbank
- Prozess- und Ablaufoptimierung
- Qualifikation der Mitarbeiter

Für die Realisierung dieser Ziele werden moderne IT-Systeme genutzt, die es dem Unternehmen erlauben, wie ein Konzern zu agieren.

Content Management System

Mit Hilfe des Content Management Systems kann das Unternehmen sich und seine Dienstleistungen im Internet präsentieren sowie aktuelle und werthaltige Informationen tagesaktuell veröffentlichen.

Online Shop für Spielautomaten und Zubehör

Krüger Automaten hat den ersten Online Shop für Spielautomaten und Zubehör eröffnet. Der Shop zeichnet sich insbesondere durch eine schnelle Navigation (One-klick-to-the-Produkt), seine hohe Übersichtlichkeit und einfache Bedienbarkeit aus.

CRM Kundendatenbank

Die CRM Kundendatenbank erlaubt es, aktiv auf den Kunden zuzugehen, offene Aktivitäten und Termine zu verwalten sowie zielgruppenorientierte Kampagnen zu generieren.

Automatisierter Newsletter

Anhand der Informationen aus dem Content Management System und dem Online Shop kann innerhalb von 30 Minuten ein standardisierter Newsletter erzeugt und versendet werden.

☐ Fazit

Stephan Bauriedel unterstreicht das Ergebnis:

„Wir haben es geschafft, die Anzahl der Kundenkontakte deutlich zu erhöhen, den Kunden aktiv anzusprechen und neue Kunden auf das Unternehmen aufmerksam zu machen. Nun beginnen wir mit Phase 4, dem aktiven Telefonvertrieb.“

☐ Kontakt:

Unternehmensberatung
Stephan Bauriedel
Neue Kantstrasse 25
D - 14057 Berlin
Telefon: 030 / 33 77 25 91
Telefax: 030 / 33 77 25 94
E-Mail: kontakt@SBauriedel.de
www.sbauriedel.de