

Serviceverträge: Entwicklung, Management und Vertrieb

06.07.2022

Referent: Prof. Dr.-Ing. Nils Albrecht, SRH Hochschule Heidelberg

Langfristige Serviceverträge stehen für kontinuierliche Umsätze, die Planbarkeit von Einsätzen, Auslastung sowie eine dauerhafte Kundenbindung – wenn es denn gelingt, diese mit einem belastbaren Leistungsversprechen und einer klaren Nutzenargumentation zu verkaufen. Und das ist genau der Knackpunkt: Es gibt kein „one fit’s all“ und es bedarf einer umfassenden Kundenanalyse, das richtige Vertragsprodukt für die jeweilige Anwendung zu entwickeln. Hinzu kommen digitale Services, die in bestehende Vertragskonzepte integriert werden müssen.

Das ist die eine Seite der Medaille. Die andere ist eine selbst gemachte Eintrittsbarriere, die bereits mit dem Maschinenverkauf etabliert wird: Versprechungen über Verfügbarkeiten, die oftmals nur mit überproportionalem Aufwand geleistet werden können, verschenkte Dienstleistungen und eine mangelnde Kostentransparenz gegenüber dem Kunden. Ein alter Hut, den es zu eliminieren gilt.

Genau hier setzen wir an: Wie sieht ein optimaler Verkaufsprozess aus? Welche Leistungsbausteine und Servicelevel sind dem Kunden wichtig? Und welche Klauseln bergen welches Risiko? In diesem Seminar stellen wir die Kunden- und Anbietersicht gegenüber und diskutieren mit Ihnen über den geeigneten Vertragstyp, die Modularisierung, Standardisierung, Kalkulation, Risikoabschätzung sowie die Vertriebsstrategie – die „Route to Market“.

Grundlagen und Inhalte:

- Kundenanalyse & Potenzialermittlung: Hilfesuchende, „harte Brocken“ oder Servicestars? Betrachtung des Neukundengeschäftes, der „Installed Base“ und der Branche; strategische Festlegungen
- Entwicklung von Dienstleistungsbausteinen zur Übernahme in den Servicevertrag
- Vorstellung verschiedener Vertragsmodelle – Konzeption, Besonderheiten & Varianten
- Modularer Aufbau und Kostenkalkulation; Standardisierung versus Individualisierung
- Verkauf von Serviceverträgen: Wie überzeuge ich den Kunden? Und wie komme ich zu einer integrierten Marktbearbeitung mit dem Vertrieb?
- Ausblick: EDV-technische Abbildung der Verträge, Nachkalkulation und Controlling; Anforderungen an einen internationalen Roll-Out

Investieren Sie diesen Tag, um sich mit dem Geschäftsbereich Serviceverträge intensiv auseinander zu setzen – sei es, diesen zu implementieren, das Geschäft (digital) weiter auszubauen oder auf den Prüfstand zu stellen. Dafür stehen Ihnen 20 Jahre Praxiserfahrung zur Verfügung. Nils Roman Albrecht begann seine Laufbahn als servicebegeisterter Ingenieur, leitete den Bereich Parts & Repair von Terex-Cranes, war Director Service und Geschäftsführer der Automationssparte der SCHMID Group und später Mitglied der Geschäftsleitung der teamtechnik Maschinen- und Anlagen GmbH.

Teilnehmer – Seminar für Führungskräfte aus dem After Sales Service:

Serviceleiter, Führungskräfte und Projektleiter, die sich mit dem Auf- und Ausbau von Serviceverträgen beschäftigen.

Veranstaltungsort, Zeit und Teilnahmegebühr:
Parkhotel Pforzheim von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

510 EUR
zuzügl. ges. MWSt.