B&I Die Industrie-Zeitung
BETRIEBSTECHNIK & INSTANDHALTUNG

Service und Vertrieb enger verzahnen

von Zwick am 2. April, 2025

Der Service-Verband KVD fordert einen engeren Schulterschluss zwischen technischem Service und Vertrieb. Unternehmen, die beide Bereiche getrennt betrachten, riskieren langfristige Wettbewerbsnachteile. Eine bessere Zusammenarbeit soll nicht nur den Umsatz steigern, sondern auch die Kundenbindung stärken.

Laut KVD gewinnen technische Dienstleistungen in Unternehmen zunehmend an Bedeutung. Die Ergebnisse des aktuellen KVD Trendradar zeigen, dass 73 Prozent der Unternehmen die Messung des Servicenutzens als zukünftigen Standard ansehen – ein Anstieg um 12 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr. Dennoch sei die Zusammenarbeit zwischen Service und Vertrieb vielerorts noch nicht optimal.

Drei Vorteile einer besseren Verzahnung

Der Service-Verband KVD sieht in einer engen Zusammenarbeit zwischen Service und Vertrieb drei wesentliche Vorteile:

- Kundenvertrauen steigern – Ein exzellenter Service führt zu loyaleren Kunden, die bereit sind, mehr zu investieren.
- Bessere Marktdaten nutzen – Service-Teams erkennen frühzeitig Bedarfe und können dem Vertrieb wertvolle Informationen liefern.
- Vom Verkäufer zum Berater – Erfolgreiche Unternehmen setzen auf Service-Daten, um ihren Kunden maßgeschneiderte Lösungen anzubieten.

KVD-Geschäftsführer Carsten Neugrodda bringt es auf den Punkt: „Zusammengefasst geht es darum, Bedürfnisse zu erkennen, dem Kunden echten Mehrwert zu bieten und den Vertrieb mit wertvollen Informationen zu versorgen. Erfolgreiche Unternehmen integrieren daher Service-Mitarbeiter gezielt in den Vertriebsprozess und statten sie mit dem nötigen Wissen und den passenden Werkzeugen aus.“

KVD-Geschäftsführer Carsten Neugrodda bringt es auf den Punkt: „Zusammengefasst geht es darum, Bedürfnisse zu erkennen, dem Kunden echten Mehrwert zu bieten und den Vertrieb mit wertvollen Informationen zu versorgen. Erfolgreiche Unternehmen integrieren daher Service-Mitarbeiter gezielt in den Vertriebsprozess und statten sie mit dem nötigen Wissen und den passenden Werkzeugen aus."

Anreizsysteme für nachhaltiges Wachstum

Der KVD sieht in leistungsabhängigen Anreizsystemen eine Möglichkeit, Service und Vertrieb näher zusammenzubringen. Dabei sollten nicht nur kurzfristige Verkaufsabschlüsse belohnt werden, sondern auch langfristige Erfolge, die sich aus exzellentem Service ergeben.

Links:

www.service-verband.de