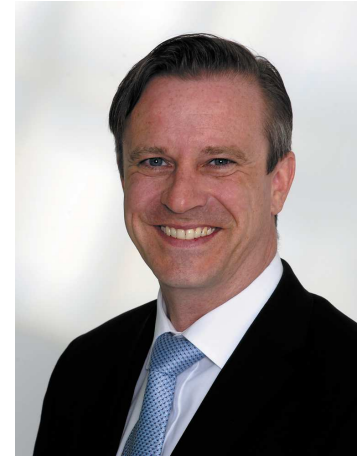


MARCO PAFFENHOLZ

- Berater
- Coach
- Trainer
- Sales & After Sales Professional



ERFAHRUNGEN

- **Prozesse**
 - Vertrieb im Verkauf
 - Vertrieb im Service
 - Vertrieb im Teileverkauf
- **operative Trainings on the job**
 - Ausbildung von Firmenkundenverkaufsberatern im Außendienst
 - Verkaufstraining zur aktiven Bestandskunden- und Marktbearbeitung
 - Telefontrainings für Verkauf und Service
 - Kundenorientierung und der Kunde für`s Leben
 - Verkaufstraining mit emotionaler Nutzenargumentation
 - Verkaufstraining für Verkauf und Service
 - Akquisitionstraining für Firmenkundenverkaufsberater
 - Akquisitionstraining zur Neukundengewinnung
 - Akquisitionstraining auf Managementebene
 - Training Mehr- und Höherverkauf im Service und Teileverkauf
 - Training Mehr- und Höherverkauf im Verkauf
 - Leistungскоaching im Verkauf mit Ergebnisverantwortung
 - Verkaufsleitertraining zur Führung von Verkaufsberatern mit Vertriebskennzahlen
 - Anwendertraining zur Implementierung von DMS-/ CRM-Systemen
 - Motivationstraining Fish! für Führungskräfte und Mitarbeiter
 - praxisorientiertes Produkttraining
 - Enter-Training: Wissenstransfer mit Unterhaltungscharakter
- **Beratungen - Vertriebsexpertisen**
 - Vertriebsberatung zur Implementierung systematischer Marktbearbeitung
 - Vertriebsberatung zur Implementierung ganzheitlicher Vertriebssteuerung
 - Reorganisation des Firmenkundengeschäftes zur effizienten Ausrichtung des Firmenkundenvertriebs
 - Interimsmanager als Verkaufsleiter zum Aufbau eines Firmenkundenvertriebs
 - Reorganisation von Vertriebscontrolling und -steuerung
 - Beratungen zur Einleitung von Veränderungsprozessen im Werkstattservice und Verkauf, insbesondere im Kundenbeziehungsmanagement
 - Reorganisation im Afters Sales und Teileverkauf
 - Beratung und Begleitung zur Implementierung von DMS-/ CRM-Systemen
 - Reorganisation des Gebrauchtwagen-Managements
 - Reorganisation von Telefonmarketingeinheiten
 - Konzeption von Gesprächsleitfäden für Service, Telefonmarketing und Verkauf
 - Rekrutierung von Vertriebspersönlichkeiten
 - Reorganisation absatzfördernder Marketingmaßnahmen
- **Moderation**
 - Konfliktgespräche, Vertriebsmeetings, Vertriebstagungen, Workshops



SPRACHEN

- Deutsch
- Englisch
- Latein

KLIENTEL

- Mitarbeiter im Kundenkontakt
- Mitarbeiter im Verkauf
- Mitarbeiter im After Sales
- Key Accounts
- Vertriebsleitung
- Geschäftsleitung, Management

VERTRIEBSFORMEN

- Direktvertrieb
- Empfehlungsvertrieb
- Indirekter Vertrieb
- Multiplikatorenvertrieb
- Online-Vertrieb
- Strukturvertrieb

AUSZUG REFERENZEN

- Adam Opel AG
- Alfred Pracht Lichttechnik GmbH
- AUDI AG
- Autohandel Gebr. van Eupen GmbH
- Autohaus Louis Dresen GmbH
- Autozentrum West GmbH & Co. KG
- Backwerkservice GmbH
- BASF AG - PerForm Academy
- BMW Unternehmensgruppe Emde
- Elspass Autoland GmbH
- RWE Systems AG
- Saab Deutschland GmbH
- Soloplan GmbH
- UGW AG / UGW Dialog GmbH
- VW/AUDI Unternehmensgruppe Abt+Seitz
- Wilhelm Jonas GmbH & Co.
- diverse Vertragshändler der Marken AUDI, BMW, Citroën, KIA, Opel, Saab und VW

ERFAHRUNGEN

- operativer Vertrieb seit 1991
- operative Mitarbeiterführung seit 1995
- operatives Management seit 1996
- über 2.000 Einsatztage in verschiedenen Vertriebsprojekten
- diverse DMS- und CRM-Systeme



BRANCHEN

- Automobil
- Banken
- Call Center / Dialogmarketing
- Einzelhandel
- Gastronomie
- Getränkeindustrie
- Großhandel
- Software / IT
- Versicherungen

AUSZUG AUS-/WEITERBILDUNG

- Bankkaufmann, Commerzbank AG
- Akademien A+B, 1. Moderationsakademie für Medien und Wirtschaft Carmen Thomas
- Motivation und Ziele, Nikolaus B. Enkelmann
- Führungstrainings
- Kommunikationstrainings
- Moderatorencoaching, Endemol Entertainment
- NLP-Basiskurse
- Referentenausbildung
- Verkaufstrainings

PERSÖNLICHKEIT – SOFT SKILLS

- Anstecken und zünden: Begeisterung und Funken
- Leben und vorleben: Leidenschaft und Motivation
- Anpassen und identifizieren: Affinität und Empathie
- Delegieren und führen: Teamfähigkeit und Zielorientierung
- Machen und tun: Aktion und Disziplin
- Entwickeln und planen: Kreation und Kino für Kopf und Herz
- Leisten und realisieren: Produktivität und System
- Denken und zielen: Strategie und Vision

KOORDINATEN

- Marco Paffenholz
Arno-Wüstenhöfer-Weg 2
42109 Wuppertal – Germany
Fon +49 (0) 202 87 00 98 80
Fax +49 (0) 202 87 00 98 81
Mobil +49 (0) 171 53 15 38 3
E-Mail kontakt@vertriebsleistung.de
Web www.vertriebsleistung.de



BERATER · COACH · TRAINER · VERTRIEBSEXPERTE



BEISPIELE AUS DER PRAXIS

COACHING UND TRAINING 1

Steigerung der Vertriebsleistung

Zielsetzung

- Steigerung der Vertriebsleistung der Vertriebsmitarbeiter/innen
- Steigerung der Vorvertriebsleistung der Mitarbeiter/innen im Telefonmarketing
- Effizienzsteigerung der Vertriebssteuerung zur Potenzialausschöpfung der Bestandskunden, Gewährleistung aktiver Kundenbeziehungspflege und Messung der Vertriebsleistung/Monitoring

Ausführung

- Vertriebstraining mit Vertriebsmitarbeiter/innen, insbesondere neue Mitarbeiter/innen
- Telefontraining mit Mitarbeiter/innen im Telefonmarketing
- Telefontraining mit Mitarbeiter/innen im Service
- Konzeption und Realisation zielorientierter Gesprächsstrategien im Telemarketing
- Vertrieblseitercoaching zur Messung der Vertriebsleistung Führung mit Vertriebskennzahlen, Potenzialausschöpfung der Bestandskunden
- Geschäftsleitungscoaching zur Führung der Vertriebsmitarbeiter/innen

Ergebnisse

- bis zu 40 % Leistungssteigerung p. a. qualifizierter Interessenten im Telefonmarketing
- bis zu 25 % Leistungssteigerung p. a. realisierter Kundentermine und Präsentationen durch Vertriebsmitarbeiter/innen
- bis zu 20% Umsatzsteigerung p. a.

Branche: Software, IT



BEISPIELE AUS DER PRAXIS

COACHING UND TRAINING 2

Ausschöpfung eines wachsenden Kundensegments

Zielsetzung

- Aufbau/Ausbau von vertrieblichen Ressourcen zur systematischen Marktbearbeitung bei ausgewählten Vertragshändlern eines Automobilherstellers
- Sicherstellung kontinuierlicher Vertriebsarbeit im Kundensegment
- Steigerung der Vertriebsleistung im Kundensegment
- Steigerung der Absätze im Kundensegment

Ausführung

- Betreuung ausgewählter Vertragshändler eines Automobilherstellers
- Vertriebstraining für Verkaufsberater/innen
- Vertriebscoaching in Kundenakquisition und im Außendienst für Verkaufsberater/innen
- Kontinuierliches Vertriebsmonitoring der jeweils produzierten Vertriebsleistung
- Verkaufsleiter- und Geschäftsleitungscoaching zur Motivation für das Kundensegment
- Verkaufsleiter- und Geschäftsleitungscoaching zur Führung und Steuerung der für das Kundensegment verantwortlichen Verkaufsberater/innen
- Realisation zielführender Marketingmaßnahmen im Kundensegment

Ergebnisse Vertriebsleistung

- > 30.000 angesprochene Gewerbebetriebe
- > 21.000 generierte Interessenten
- > 6.000 qualifizierte Interessenten mit konkretem Bedarf, Kaufzeitpunkt
- > 6.500 telefonische Kontakte
- > 8.000 persönliche Kontakte
- > 2.500 Angebote
- > 700 verkaufte Einheiten
- bis zu 20 % Absatzsteigerung p. a. gegenüber Vorjahren bei betreuten Vertragshändlern

Branche: Automobil



BEISPIELE AUS DER PRAXIS

VERTRIEBSMANAGEMENT

Abteilungsaufbau für ein neues Kundensegment

Zielsetzung

- Aufbau einer Abteilung zur vertrieblichen Ausschöpfung von Gewerbekundenpotenzialen
- Gewährleistung systematischer Marktbearbeitung mit aktivem Außendienst
- Steigerung der Vertriebsleistung im Segment Gewerbekunden

Ausführung

- Ganzheitliche Vertriebsleitung der Abteilung in der Aufbauphase
- Leitung der gesamten Vertriebssteuerung, u. a. mit Einbindung von Marketingmaßnahmen zur Produktion von Vertriebsvorleistung
- Vertriebstraining der beteiligten Verkaufsberater/innen und Mitarbeiter/innen
- Vertriebscoaching der beteiligten Verkaufsberater/innen im Außendienst
- Leistungscoaching der gesamten Abteilung

Ergebnisse Vertriebsleistung in neun Monaten

- > 6.000 angesprochene Gewerbebetriebe
- > 4.300 generierte Interessenten
- > 1.200 qualifizierte Interessenten mit konkretem Bedarf, Kaufzeitpunkt
- > 1.250 telefonische Kontakte
- > 1.400 persönliche Kontakte
- > 500 Angebote
- 142 verkaufte Einheiten
- 25 % Absatzsteigerung gegenüber Vorjahr

Branche: Automobilhandel



BEISPIELE AUS DER PRAXIS

TELEFONTRAINING

Effizienzsteigerung der Vertriebsvorleistung

Zielsetzung

- Steigerung der quantitativen und qualitativen Vertriebsvorleistung der Callcenter-Agenten
- Quantitative und qualitative Messung der Mitarbeiterleistungen

Ausführung

- Kommunikations- und Telefontraining mit Callcenter-Agenten für aktive und emotionale Kommunikation und Nutzenargumentation
- Anpassung/Modifikation zielführender Gesprächsstrategien
- Coaching der Callcenter-Leitung zur Messung der Mitarbeiterleistung, Führung mit Kennzahlen und Rekrutierung geeigneter Mitarbeiter/innen
- Train-the-Trainer mit Callcenter-Coaches für Rückmeldungs- und Zielgespräche mit Agenten und aktives Vorleben zielführender Telefonate

Ergebnisse

- bis zu 20 % quantitative Leistungssteigerung generierter Interessenten
- bis zu 40 % qualitative Leistungssteigerung qualifizierter Interessenten mit konkretem Bedarf, Kaufzeitpunkt, usw.

Branche: Dialogmarketing, Callcenter



BEISPIELE AUS DER PRAXIS

GEBRAUCHTWAGEN-MANAGEMENT

Reorganisation des Gebrauchtwagen-Managements

Zielsetzung

- Führung des Geschäftsfeldes Gebrauchtwagen als eigenständiges Profitcenter
- Steigerung der Rentabilität im Geschäftsfeld
- Steigerung der Vertriebsleistung durch aktiven Verkauf insbesondere von Langstehern
- Verbesserung des Gesamtergebnisses

Ausführung

- modifizierte Einpreisung aller Gebrauchtwagen an marktgängige Preise
- professionelle Gebrauchtwagen Ausstellung mit einheitlicher Preisauszeichnung (auch Finanzraten), repräsentativ aufbereitete Ware, saubere und geordnete Ausstellungsflächen
- Verkäuferwettbewerbe in Symbiose mit aktiver Kundenansprache aus Bestandsadressen
- wöchentliche Verkäufer-Besprechungen
- kontinuierliche Übermittlung des Gebrauchtwagenbestandes an die Verkaufsberater/innen
- schnelle Entscheidungswege durch die verantwortlichen Führungskräfte
- Anpassung der aller relevanten Prozesse für schnelle Entscheidungen, bei Rückläufern aus Finanzierung / Leasing, Inzahlungnahme und Verkauf
- Transparenz abteilungsübergreifender Belastungen
- Vertriebssteuerung mit Selektion von erfolgsversprechenden Bestandsadressen
- Vertriebscontrolling zur Messung der Vertriebsleistung der Verkaufsberater/innen
- Vertriebstraining mit den Verkaufsberater/innen

Bestandskennzahlen vor den Maßnahmen

- | | | | | |
|-------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|-------|------|
| ▪ 183 | GW < 150 Standtage | Wertberichtigungen | - 193 | TEUR |
| ▪ 81 | GW > 150 Standtage | Wertberichtigungen | - 72 | TEUR |
| ▪ 77 | GW > 330 Standtage | Wertberichtigungen | - 201 | TEUR |
| ▪ | Bruttoerträge inkl. Wertberichtigungen gesamt (01.01. – 31.08.) | | 3 | TEUR |

Ergebnisse Verkaufsleistung nach 20 Tagen

- | | | | | |
|------|--------------------|-----------------------------------|-------|------|
| ▪ 4 | GW > 330 Standtage | Bruttoerträge (ohne Auflösung WB) | - 0,5 | TEUR |
| ▪ 5 | GW > 150 Standtage | Bruttoerträge (ohne Auflösung WB) | - 2,7 | TEUR |
| ▪ 23 | GW < 150 Standtage | Bruttoerträge (ohne Auflösung WB) | 20,1 | TEUR |

Branche: Automobilhandel

