



MASERATI

AUTOZENTRUM WEST

www.maserati-west.ch

Piccardstrasse 1 • 9015 St. Gallen • Tel. 071 311 66 66



**Dieter Fröhlich:**

## Wieso es den Unternehmer in die Politik zieht

Seite 10

**In dieser Ausgabe:**

Pierin Vincenz, Peter Rapp,  
Joe Zinnbauer, Marc Künzle,  
Petra Kugler, Vera Wichmann

Kunst- und Kulturplatz Vaduz

Von neuen Angeboten, entdeckungswürdigen Perlen und  
traditionsreichen Schätzen. Auf Entdeckungstour in Vaduz

Ab Seite 75

# Sauber bleiben!

pronto-ag.ch

**pronto**

Wir verstehen mehr  
als Reinigung.

# Aus der Praxis: Interaktive Kundengespräche mit Tablets

**Wer kennt das nicht: Der Aussendienst wird mit neuester Hardware wie Tablets ausgestattet, kann deren Präsentationsmöglichkeiten aber kaum nutzen – schon gar nicht zusammen mit dem Kunden. Formate wie Power-Point oder PDF lassen sich nur umständlich aufrufen und unterbrechen dann auch noch den Gesprächsfluss, weil man nicht individuell auf einzelne Informationsbereiche zugreifen kann. Dass interaktive und ergebnisorientierte Kundendialoge mit Tablets allerdings problemlos möglich sind, zeigen zwei erfolgreiche Praxisbeispiele von Nestlé Frisco Findus und stürmsfs. Beide Unternehmen nutzten dafür den interaktiven E,T&H Storyteller.**

## Nestlé Frisco Findus

Nestlé Frisco Findus hat seine B2B-Kommunikationsinstrumente gezielt weiterentwickelt. Und das nicht nur im Sinne einer papierlosen und umweltschonenden Grundhaltung, denn oft waren gedruckte Folder bereits inhaltlich überholt, kurz nachdem sie dem Aussendienst zur Verfügung standen. Sondern vielmehr auch vor dem Hintergrund, dass der Aussendienst im Kundendialog schnell auf den Punkt kommen und den Mehrwert für den Kunden überzeugend und einprägsam vermitteln muss. Dies alles unter Beibehaltung einer flexiblen Gesprächsführung, die den Vertrieb unterstützt statt einschränkt. Entstanden ist eine dreisprachige Applikation, mit welcher der Aussendienst individuelle Gespräche mit Gastrokunden führt und dabei saisonale Inspi-

rationen und Konzepte vorstellt, die diesen helfen, mehr Umsatz zu erzielen.

Das Besondere an der Applikation: Sie ermöglicht nicht nur die nahtlose Gesprächsführung aus einer Oberfläche heraus. Sondern sie fördert zusätzlich noch die gemeinsame Qualifizierung von Ideen und das Definieren von Lösungen. Zum Beispiel kommt ein Kalkulator zum Einsatz, mit dem der wirtschaftliche Nutzen einer Konzeptidee (beispielsweise eine Pasta-Herbstwoche) mit dem Kunden besprochen wird – unter Anpassung von Menu-Preisen und Absatzmengen. Der «Profiler» (eine Eingabemaske zur Feststellung wichtiger Customer Insights) schlägt dann aus verschiedenen Szenarien das für den Kunden passende Dessert-Sortiment vor. Diese Vertriebsapplikation ist seit eineinhalb Jahren täglich schweizweit bei



Nestlé Frisco Findus  
Kalkulator

links:

Dr. Axel Thoma,  
Leiter Strategie der  
E,T&H Werbeagentur AG



rechts:

Christian Hacker,  
Leiter Beratung der  
E,T&H Werbeagentur AG



ca. 30 Verkaufsberatern im Einsatz und wird für die IGEHO-Messe mit einer Teamfunktion erweitert. Thomas Fuchs (Nestlé Frisco Findus Sales Execution Manager Gastro) zur Wirkung: «Mit dieser innovativen Vertriebsapplikation sparen wir nicht nur Druck- und Verteilkosten im sechsstelligen Bereich, sondern machen einen messbaren Schritt hin zu mehr Kundenorientierung und gemeinsamer Value Creation.»

#### stürmsfs

Der führende Anbieter von Qualitätsprodukten und Gesamtlösungen rund um Stahl und Metall bewegt sich in einem hoch kompetitiven Umfeld. Da spielt der direkte Vertrieb eine tragende Rolle. Um den Aussendienst noch wirkungsvoller zu unterstützen, stieg das Unternehmen auf konvertible Ultrabooks um. Die drei Ziele: Erstens, involvierende Kundengespräche zu fördern im Wissen, alles Relevante ohne aufwendige Gesprächsvorbereitung dabei zu haben. Zweitens, stürmsfs als kompetenten Dienstleistungspartner zu positionieren und das sortimentsbezogene Cross-Selling anzutreiben. Drittens, bei der jungen Generation von strategischen Einkäufern Sympathie und Aufmerksamkeit zu wecken.

Herzstück der Vertriebsapplikation ist ein 3D-illustrierter Canvas, der einprägsam aufzeigt, wie stürmsfs seine Kunden individuell und bedarfsgerecht unterstützt. Von diesem Canvas aus lassen sich

– über mehrere Inhaltsstufen hinweg – unterschiedlichste Themen erschliessen. Dazu gehören neben dem Sortiment und der Vorstellung der Ansprechpartner auch die Vorbearbeitung von Produkten, die Prozessberatung und der Onlineshop. 15 stürmsfs-Aussendienstmitarbeitende und GL-Mitglieder nutzen diese Applikation erfolgreich quer durch alle Zielgruppen. Ob bei Schlossereien mit traditionellem Produktbedarf oder bei künftigen Systempartnern, die eine massgeschneiderte Prozessintegration anstreben, um Systemkosten zu senken und sich auf die eigene Produktion zu konzentrieren.

#### Die Vorteile zusammengefasst

Die Vorteile für Gesprächsführer liegen klar auf der Hand: der E,T&H Storyteller ermöglicht den schnellen und flexiblen Zugriff auf alle Inhalte; alles Wichtige ist stets präsent. Und zwar offline und online. Was das situative, auf den Kunden zugeschnittene Gespräch mit relevanten und mediengerecht aufbereiteten Inhalten vereinfacht. Integrierte Tools wie Kalkulator, Profiler oder Konformitätsabfragen regen die Ideen- und Lösungsfindung im Dialog mit dem Kunden an. Und nach Gesprächsende werden Dokumente bis hin zu Protokollen einfach per E-Mail versandt. Das Vertriebsmanagement spart nicht nur Druck- und Verteilkosten, sondern stellt auch ein einheitliches «Storytelling» sicher, ob im individuellen Kundengespräch oder beispielsweise auf einem Messestand. Die Applikation ist plattformunabhängig für verschiedenste Geräte und Betriebssysteme ausgelegt und erlaubt die problemlose Integration vorhandener Medien-Assets wie Dokumente, Bilder und Videos. Und mithilfe jederzeit abfragbarer Nutzungsdaten lässt sich das Coaching der Vertriebsmitarbeitenden zudem objektiver und zielgerichteter gestalten. Selbstverständlich ist die Anbindung an bestehende CRM- oder ERP-Systeme möglich.

stürmsfs  
Leistungs-Canvas



Text: Axel Thoma und Christian Hacker

Bilder: E,T&H

Weitere Informationen zu Praxisbeispielen und Vorteilen des E,T&H Storytellers entdecken Sie auf <http://insights.ethcom.ch>