

# CRM-NUTZUNG OPTIMIEREN



MANAGEMENT  
BY CAPPUCCINO



## SIE HABEN EIN CRM EINGEFÜHRT, ABER IHR AUßENDIENST NUTZT ES NUR SPORADISCH?

Bei der Einführung eines CRM ist die Erwartung an den Nutzen, nicht zuletzt getrieben durch die CRM-Anbieter, extrem hoch. Dem gegenüber stehen viele Hürden, an der die Mehrzahl der Installationen am Ende scheitern. Da eine CRM-Einführung in vielen Fällen im Außendienst startet, muss hier auf die Akzeptanz ein besonderes Augenmerk gelegt werden.

Viele Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter stehen einem CRM kritisch gegenüber. Sie haben Vorbehalte vor der damit verbundenen

Transparenz ihrer täglichen Arbeit. Dadurch verhindern sie, dass das CRM seine kommunikative Funktion und seinen vertriebsunterstützenden Nutzen entfaltet.

Wir schulen Ihre Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter aus Vertriebsicht. Wir führen umsetzbare Routinen on the job ein. Durch den kontinuierlichen Umgang mit dem CRM steigt der Nutzen und die Akzeptanz wird nachhaltig verbessert.



MANAGEMENT  
BY CAPPUCCINO

**mbyc Unternehmensberatung GmbH**

Tel.: +49 40 228 130 830      kontakt@mbyc.eu  
Fax: +49 40 228 130 839      www.mbyc.eu

**Hamburg**

Im Mullsen 25 c  
D-21149 Hamburg

**Berlin**

Heerstraße 2  
D-14052 Berlin