

TRANSFORMATION EINER INTERNATIONALEN VERTRIEBSORGANISATION IM BANKENUMFELD

Vertriebssteuerung | CRM | Change Management | Lösungsorientierter Vertrieb

Ausgangslage

Die Landesbank stand vor der Herausforderung, eine internationale Vertriebsorganisation von produktorientiertem Vertrieb hin zu einem lösungsorientierten Beratungsansatz weiterzuentwickeln.

Parallel mussten neue Rollen-, CRM- und Steuerungsmodelle eingeführt werden.

Der operative Betrieb musste während der Transformation stabil und handlungsfähig bleiben.

Lösungsansatz

Konzeption und Durchführung eines mehrstufigen Transformations- und Spezifizierungsansatzes zur Neuausrichtung der Vertriebsorganisation.

Entwicklung eines integrierten Zielbilds für CRM, Kundenmanagement, Vertriebssteuerung und Kundeninteraktion.

Integration von persolog® Persönlichkeitsprofilen zur Verbesserung von Rollenverständnis, Kundeninteraktion und lösungsorientierter Gesprächsführung.

From Thought to Finish: 4 Monate



Herstellung operativer Handlungsfähigkeit unter Veränderungsdruck

Transformation hin zu einem integrierten lösungsorientierten Customer-Management-Ansatz im internationalen Banking-Umfeld.

Fokus auf Klarheit in Rollen, Prozessen und Kundeninteraktion: klare Verantwortlichkeiten, klare Steuerung, klare Kommunikation.

Verbindung von Organisationsentwicklung, CRM und Verhaltensmodellen in einem gemeinsamen Veränderungsprozess.

Ergebnisse

Entwicklung eines Zielbilds für eine internationale lösungsorientierte Vertriebsorganisation.

Strukturierung komplexer Vertriebs- und CRM-Prozesse in konkrete operative Maßnahmen.

Verbesserte Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, Fachbereichen und Management.

Schaffung der Grundlage für moderne CRM-, Steuerungs- und Kundenmanagementprozesse im internationalen Bankenumfeld.