

## **Erfahrungsaustausch und „Talking Drums“: Erster Vertriebskommunikationstag Netzwerkpartner ein voller Erfolg**

Ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch, konzipiert von Vertriebsmitarbeitern für Vertriebsmitarbeiter: Diese Idee des Teilprojektes „Kundenakquisition/-betreuung“, unter Leitung von Jörg Lachmann, wurde am 5. und 6. April 2001 Wirklichkeit. Die Vertriebsmitarbeiter aus den Partnerunternehmen kamen zum ersten Vertriebskommunikationstag Netzwerkpartner in Wanderath zusammen, um den Dialog zwischen den Vertriebsmitarbeitern der Netzwerkpartner auf operativer Ebene zu vertiefen

Neben über 40 Vertriebsmitarbeitern und vielen Führungskräften nahmen mit Heinz Siefen (Energieversorger Leverkusen), Ulrich Schnake (SW Emmerich), Wilfried Hartung (RWE Plus AG) und Josef Hadick (RWE Plus AG) vier Mitglieder des Lenkungskreises teil.

Der Vertriebskommunikationstag war in einen Vortrags- und einen Workshopteil gegliedert und wurde von dem „Partner 2000“-Projektleiter Bertold Brahm moderiert.



Nach der Begrüßung der Teilnehmer durch Wilfried Hartung und der Vorstellung ausgewählter Projektergebnisse durch Heinz Siefen, stellte Gastreferent Dr. Aribert Peters, Vorsitzender des Bundes der Energieverbraucher e.V. und Herausgeber der Zeitschrift „Energiedepesche“, seine Erfahrungen mit dem liberalisierten Strommarkt und die Erwartungen der Verbraucher an die

Versorgungsunternehmen dar. Die von ihm dargestellten Perspektiven wurden angeregt und kontrovers diskutiert.

Am Nachmittag des ersten Tages hatten die Teilnehmer Gelegenheit, an den Workshops teilzunehmen:

- Workshop 1: Angebot, Abwicklung und Abrechnung von Kooperationen, Filialisten-/Rahmenverträgen und Liefergemeinschaften
- Workshop 2: Konfliktbewältigung in Kundengesprächen
- Workshop 3: Gemeinsame Produkte und Dienstleistungen – Erwartungen/Perspektiven Partner 2000



Zu Beginn des zweiten Veranstaltungstages referierte Jürgen Körber von den SW Osnabrück über das Thema „EEG/KWKG“. Ziel seines Vortrages war es, den Vertriebsmitarbeitern einen für ihr operatives Tagesgeschäft verwendbaren Erklärungsansatz zu vermitteln. „Ein Key-Accounter muss seinem Kunden den EEG/KWKG-Mechanismus auf einem Bierdeckel erklären können“, so Körber. Die anschließende Diskussion und das positive Feedback zeigten, dass er mit seinem Vortrag genau die Erwartungen der Zuhörer getroffen hatte.

Auf großes Interesse stieß bei den Teilnehmern auch die Live-Demonstration des „Partner 2000“ Extranets durch Bertold Brahm. In der anschließenden Diskussion wurde deutlich, dass sowohl die Nutzungsin-

tensität des Extranets in den einzelnen Partnerunternehmen noch recht unterschiedlich ist und die Zugangsmöglichkeiten für die Vertriebsmitarbeiter noch ausgeweitet werden müssen.

„Talking Drums“ – unter diesem Motto stand das abschließende Highlight der Veranstaltung. Mit Hilfe von rhythmischer Musik sollte die kreative und kommunikative Hälfte des Gehirns stimuliert werden. „Es gibt neben der rationalen immer auch eine intuitive, nonverbale Kommunikationsebene zwischen Gesprächs- bzw. Verhandlungspartnern“, erläuterte der Moderator Dirk Iwen. Diese galt es nun zu erforschen. Ausgestattet mit den verschiedensten Schlaginstrumenten (Trommeln, Rasseln, Glocken etc.) fanden die Teilnehmer anschließend nicht nur ihren eigenen Rhythmus, sondern machten zum Teil auch erstaunliche Erfahrungen im „Zusammenspiel“ mit den Kollegen. „Das war wirklich einmal etwas ganz anderes und eine neue Erfahrung“, so die einhellige Meinung der Teilnehmer.

Insgesamt wurde die Veranstaltung von allen Teilnehmern überaus positiv angenommen. Über 90% aller Teilnehmer gaben an, dass ihre Erwartungen erfüllt wurden und sie erneut an einer solchen Veranstaltung teilnehmen würden. „Dies unterstreicht die enorme Bedeutung eines regelmäßigen Erfahrungsaustausches für die Vertriebsmitarbeiter des Netzwerkes“, so Teilprojektleiter Jörg Lachmann.

Das Teilprojekt „Kundenakquisition/-betreuung“ wird dem Lenkungskreis daher vorschlagen, einen weiteren Vertriebskommunikationstag durchzuführen. „Selbstverständlich werden die gesammelten Erfahrungen und die wertvollen Anregungen der Teilnehmer in die Konzeption dieses zweiten Vertriebskommunikationstages Netzwerkpartner einfließen“, so Lachmann weiter.

Die Vortragsunterlagen sowie Workshopergebnisse werden im Extranet unter dem Menüpunkt „Partner 2000“ → „Aktuelles“ → „Veranstaltungen“ zum Download zur Verfügung gestellt.

(<http://www.rweprofipartner.de>).

---