

Gestaltungsoptionen aufzeigen

Innovative Vertriebskonzepte brauchen starke Partner

◆ von Oskar Sauter

Im Vergleich zu früheren Jahren hat sich im Vertrieb vieles verändert. Heute geht es bei einem Vertriebskontakt nicht in erster Linie darum, sofort ein Produkt oder eine Dienstleistung zu verkaufen. Auf Kundenseite trifft der Vertriebsmitarbeiter auf eine hoch informierte Personengruppe, für die es eine allzu feste Bindung zu einem Unternehmen oder Dienstleister als „Lieferant“ nicht mehr gibt. Das setzt ein Umdenken auf Vertriebsseite und die Entwicklung innovativer Vertriebskonzepte voraus. Vor allem gilt dies, wenn sich ein Unternehmen neue Märkte und Vertriebswege „erobern“ will.

Neue Konzepte werden benötigt!

Jeder, der heute im Vertrieb arbeitet, weiß, daß ein Kontakt mit dem Kunden in den allermeisten Fällen nicht sofort zu einem Abschluß führt. Aber von jedem einzelnen Kontakt hängt das eigene Ansehen und - was noch wichtiger ist - die Wahrnehmung des repräsentierten Unternehmens ab. Damit das Ansehen und die Kompetenzvermutung keine Einbußen erhält, muß jeder Kontakt geplant und bedacht sein. Der Termin beim Kunden muß so gestaltet sein, daß beide Seiten davon profitieren: Der Kunde durch besseres oder vertieftes Wissen über die Produkte oder Dienstleistungen und das vertretene Unternehmen soll als kompetenter, verlässlicher Partner die Stärkung seines Images erfahren. Um dieses Ziel zu erreichen, kann man verschiedene Wege beschreiten. Welche Wege die Inventa im Hinblick auf die Zielgruppe „Steuerberater“ beschritten hat, soll hier als Fallbeispiel dargestellt werden.

Die Akteure: Inventa Servicemanagement im Gothaer Versicherungskonzern

Bei der Inventa handelt es sich um eine spezialisierte Gesellschaft, die mit dem Gothaer Versicherungskonzern, eine der mit 3,5 Millionen Mitgliedern und Beitragseinnahmen von mehr als vier Milliarden Euro größten Versicherungsgruppen in unserem Land, vertraglich verbunden ist. Die Inventa Servicemanagement hat als Hauptaufgabengebiet die Betreuung von Steuerberatern und Wirtschaftsprüfern. Das Ziel ist, diese Berufsgruppen mit wichtigen, aktuellen Informationen zu versorgen und zwar in einer solchen Güte, daß die Empfänger sie

als hochwertig schätzen und sie von ihnen wiederum für deren Kundenkontakt eingesetzt werden können. Die Inventa will so als kompetenter Ansprechpartner wahrgenommen werden, der seinen Beitrag zur Mandantenbindung der Steuerberater und Wirtschaftsprüfer leistet. Und der mit seinem starken Partner Gothaer im Rücken auch zur Verfügung steht, wenn der Mandant nach Leistungen fragt, die von einem Steuerberater nicht angeboten werden, z. B. bei der Absicherung des Unternehmens durch Versicherungen. Die Inventa Vertriebspartner, alle aus der Gothaer Versicherung hervorgegangen, werden mit Hilfe aufwendiger Schulungen auf die Zielgruppe „Steuerberater und Wirtschaftsprüfer“ vorbereitet. Sinn dieser mehrstufigen Ausbildung ist es, eine ganzheitliche Betreuung auf höchstem Niveau zu gewährleisten. Im Mittelpunkt dieses ganzheitlichen Beratungskonzeptes steht nicht der Verkauf von Leistungen. Der Inventa-Berater sieht sich als derjenige, der verschiedene Gestaltungsoptionen aufzeigt. Dieser von der Inventa gebotene Service soll überall die gleiche Qualität haben, egal ob der Steuerberater sein Büro in der Stadt, auf dem Land oder in verschiedenen Bundesländern hat.

Die Steuerberater und Wirtschaftsprüfer

Über 60.000 Steuerberater gibt es in Deutschland. Fast jeder Selbständige oder Unternehmer muß die Dienstleistung eines Steuerberatungsbüro in Anspruch nehmen, um sich in einer unübersehbaren Zahl an für ihn relevanten Steuervorschriften oder Freibeträgen zurecht zu finden. Und die Steuerberater sind gefordert, sich ständig über neueste Steuererlasse und Vorschriften der Finanzämtern zu informieren. Auch hier

hat die Globalisierung weit reichende Folgen: War es in der Vergangenheit für einen Steuerberater in Deutschland ausreichend, sich mit den einheimischen Gesetzesvorschriften auszukennen, sind jetzt Kenntnisse im europäischen oder internationalen Steuerrecht für viele Büros unerlässlich. Und etwas anderes, was den Berufsalltag eines Steuerberaters prägt, ist das permanente Beachten der vom Finanzamt festgelegten Fristen, das Ermahnen der Mandanten, zum Termin die notwendigen Unterlagen einzureichen u. a. Die Fragestellungen, mit denen sich ein Steuerberater für seine Mandanten beschäftigen muß, gehen weit über die Erstellung der Jahresbilanz hinaus. Er ist der Ansprechpartner bei einer Existenzgründung, der Übertragung des Unternehmens an die nachfolgende Generation, bei Testamentsregelungen. Sein Rat wird angefragt auch bei neuen Anlagemöglichkeiten, wie z.B. Fonds.

Wichtig ist für jeden Steuerberater, daß er seine Mandanten kompetent beraten kann, auch bei Fragen, die eigentlich nicht zu seinem Spezialwissen gehören. Denn: Wenn der Steuerberater auch zu anderen Wirtschaftsthemen informiert ist und der Mandant weiß, ein Gespräch mit dem Steuerberater ist auch lohnend, wenn es nicht direkt um Steuerfragen geht, dann wird der Kontakt intensiver und der Wunsch nach einem anderen Ansprechpartner kleiner. Da ist es ein großer Vorteil, von der Inventa zu aktuellen Themen Ausarbeitungen zu erhalten, die man sich selbst sehr viel zeitaufwendiger erarbeiten müßte. Tips zur Kapitalanlage, zur Optimierung von Vermögensübertragungen, oder die Aufgabe des Steuerberaters bei der Existenzgründung – das waren einige der Themen, die die Inventa für die Steuerberater als Service aufbereitet hat und ihnen durch den persönlichen Kontakt der Inventa-Berater ausgehändigt hat.

Der Partner: Haufe-Verlag

Steuerberater müssen sich permanent über Neuerungen im Steuer-, Finanzrecht oder aber zu vielen anderen Fragestellungen auf dem laufenden halten. Zum einen, damit sie in ihrem eigentlichen Fachgebiet den Experten-Status halten können, den ihre Mandanten von ihnen erwarten. Zum anderen auch, damit sie dadurch ein Instrument der Kundenbindung aufbauen und pflegen können. Eine Tatsache ist aber, daß Steuerberater viel beschäftigte Menschen sind, die schon genug damit zu tun haben, sich in Steuerfragen gut auszukennen. Genau an dieser Stelle greift die Inventa unterstützend ein. In enger Zusammenarbeit mit dem Haufe Verlag, einem der führenden Medienhäuser Deutschlands mit einem ausgeprägten Fokus auf Wirtschaftsthemen, entstehen verschiedene Publikationen, mit denen die Steuerberater über den für sie zuständigen Inventa-Partner ausgestattet werden. Der Haufe-Verlag versteht sich in dieser Zusammenarbeit als klassischer Dienstleister, der genau zu den von der Inventa definierten Zielen die Themen auswählt, recherchiert und aufbereitet. Das hat für die Inventa den großen Vorteil, nicht selber Personal und Know How aufzubauen, das beim Haufe-Verlag bereits verfügbar ist. Die Themen, die für die Steuerberater aufbereitet werden, sind auch die Fragestellungen, mit denen sich die Fachredaktionen im Haufe-Verlag schon beschäftigen. Das Fachwissen war und ist für die Inventa verfügbar, deshalb

ist die Entscheidung zwischen Selbermachen oder Einkaufen schnell und einfach zu fällen gewesen. Wichtig bei der Genese der Partnerschaft war sicher auch die Tatsache, daß der Haufe-Verlag bei Steuerberatern oder Rechtsanwälten bereits als „Wissens-Lieferant“ bestens eingeführt war. Die Inventa konnte sich sicher sein, daß der Haufe Verlag diesen Kreis und seine spezifischen Informationsansprüche bestens kennt. Es gab also aus diesem Grund auch keine längere Anlaufphase, in der sich die beteiligten Partner zuerst aufeinander einstellen mußten. Auf den Publikationen und Unterlagen, die zwar mit dem Haufe-Verlag erstellt werden, die aber vom Inventa-Berater an die Steuerberater gehen, taucht der Haufe-Verlag als Produzent nicht auf. Alles läuft unter dem Absender Inventa. Diese strategische Partnerschaft nützt der Inventa und dem Haufe-Verlag. Und von der Güte der Information profitiert der Steuerberater!

◆ Autor



Der Autor, Oskar Sauter, ist Key Account Manager bei der Gothaer Versicherungsgruppe. Die Inventa GmbH wurde 1976 von einem Selbständigen der Gothaer, dem Bezirksdirektor Preuhs, gegründet und versteht sich seither als Netzwerkpartner

des Steuerberaters bei Fragen zur Existenz- und Liquiditätssicherung seiner Mandanten im privaten und betrieblichen Bereich. Unter dem Signum der Inventa GmbH arbeiten zur Zeit bundesweit über 90 besonders qualifizierte und engagierte selbständige Mitarbeiter der Gothaer. Der Haufe Verlag recherchiert aktuelle, rechtssichere Fachinformationen für genau definierte Zielgruppen, wie im vorliegenden Beispiel der Inventa eben für Steuerberater. Diese Informationen können über verschiedene kundenbezogene Medien – etwa Newsletter oder Fachportale im Internet – an die Berater oder Endkunden weitergegeben werden.

◆ Ansprechpartner



Matthias Bruchhäuser
Key Account Manager,
Haufe

Matthias.Bruchhaeuser@haufe.de