

Expertenwissen für den Vertrieb

Claudia Huhn
Beratung Coaching Training



Claudia Huhn –
Beratung Coaching Training
Tel.: +49 2739 891080
ch@claudiahuhn.de
www.claudiahuhn.de

ERFOLGREICHER GENERATIONENWECHSEL IM UNTERNEHMEN: VERTRIEBLICHE ASPEKTE NICHT UNTERSCHÄTZEN

Frage: Wir befinden uns mitten im Generationenwechsel in der Führung des Unternehmens. Meine beiden Kinder treten immer stärker in den Vordergrund und ich möchte Stück für Stück kürzertreten. Gibt es aus vertrieblicher Sicht etwas zu beachten?

Ja, denn der Übergang von einer Generation zur nächsten ist für die Kundenbeziehungen eine klassische Sollbruchstelle. Übrigens besteht diese nicht nur beim Übergang von einer Generation zur nächsten, sondern auch, wenn das eigene Labor veräußert wird, also an einen anderen Inhaber übergeht. Das sind die besten Zeitfenster für Ihren Wettbewerb, um in die bestehenden Kundenbeziehungen einzudringen. Warum das so ist? Weil in Übergangsprozessen viel Energie und Zeit darauf verwendet wird, die Prozesse im Unternehmen neu zu strukturieren, die Abläufe an die neuen Personen anzupassen, d. h. das System „Dentallabor“ ist in dieser Zeit mit erhöhter Aufmerksamkeit bei sich selbst, also im Innen und mit verminderter Kraft im Außen. Dieser Umstand ist aus zweierlei Sicht gefährlich: Zum einen, weil das Arbeiten im Innen den Blick für das Außen trübt und man damit Gefahr läuft, Unzulänglichkeiten oder Anzeichen für Unzufriedenheit bei den Kunden zu übersehen und weil zum anderen Veränderungen von funktionierenden Prozessen bei den Kunden immer mit einer gewissen Unruhe betrachtet werden. Da liegt die folgende Verbindung beider Aspekte aus Sicht des Kunden auch nahe: Weil die gewohnten Abläufe mit den gewohnten Personen nicht mehr existieren und somit auch

ein neuer Akteur im Spiel ist, ist das auch sofort die Ursache für die nicht perfekt sitzende Krone. Und das unabhängig davon, ob die Endkontrolle noch vom Senior bzw. vom ursprünglichen Inhaber durchgeführt wird. Da gibt es aus der Praxis dann ganz schnell mal die Anmerkung: Nun ja, vermutlich muss das so sein, jetzt wo alles anders wird. Diese latente Unruhe bei den Kunden sowie die Fokussierung auf das Innen, gilt es professionell zu moderieren, sodass der Übergang mehr positive als negative Aspekte für die Kundenbeziehungen bringt. Das heißt konkret: Fester Bestandteil der Projektierung eines Übergabeprozesses ist die vertriebliche Begleitung dieser Veränderungen. Folgende Aspekte können hierbei hilfreich sein:

1. Sorgen Sie dafür, dass die junge Generation auch über die notwendige vertriebliche Kompetenz, insbesondere über vertriebliche Kommunikationskompetenz verfügt. Und längst nicht jedem zukünftigen Geschäftsführer ist die Fähigkeit, professionell Kunden zu betreuen, in die Wiege gelegt.
2. Lassen Sie die Jungen schon lange vor dem offiziellen Übergang aktiv in die Betreuung der Kunden mit eingreifen. So lernen die Kunden, dass die junge Generation ähnliche Qualifikationen hat, wie die alte Generation, und die aufkommende Verunsicherung kann im Keim erstickt werden.
3. Legen Sie gemeinsam fest, wie der zukünftige Kundenbetreuungs- und Akquiseprozess in Ihrem Unternehmen aussehen soll. Mit dem

Übergang haben Sie die einmalige Chance, diese Veränderung gleich mitzuintizieren.

4. Planen Sie ausreichend Zeit ein, um mit allen relevanten Kunden im Doppelpack die Veränderungen persönlich zu besprechen. So hat jeder Kunde die Möglichkeit, seine Bedenken zu äußern, und Sie können diese, sofern möglich, sofort neutralisieren.
5. Hinterlegen Sie den Übergabeprozess und die damit verbundenen Veränderungen bei den Kunden positiv. Lassen Sie die junge Generation noch einmal das Gespräch mit allen relevanten Kunden suchen und die Zusammenarbeit, insbesondere die mit dieser Zusammenarbeit verbundenen Vorstellungen und Wünsche der Kunden, abfragen. So sind Ihre hinterlegten Kundenwünsche zum einen auf dem aktuellen Stand und die Kunden haben zum anderen das Gefühl, dass sich in der Zugewandtheit, wenn überhaupt, etwas zum Positiven verändert.
6. Suchen Sie sich einen Wegbegleiter, der in diesem Übergangsprozess den Fokus auf den vertrieblich notwendigen Aspekten hat. So stellen Sie sicher, dass das Innen nicht auf Kosten des Außen agiert.

Fazit: Übergänge und Neues bergen immer ein gewisses Risiko, besitzen aber auch den Charme vielfältiger Chancen. Schärfen Sie den Blick für die Risiken und verwandeln Sie Ihre Chancen. Denn um jeden Ball, der auf dem Elfmeterpunkt liegt und nicht geschossen wird, ist es rückwärts betrachtet, schade.

Fast 300.000 Verdachtsanzeigen auf COVID-19 als Berufskrankheit

Die Coronapandemie spiegelt sich weiterhin in den vorläufigen Unfall- und Berufskrankheiten-Zahlen wider, die die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), der Spitzenverband der Berufsgenossenschaften und Unfallkassen, veröffentlicht hat. Die Zahl der meldepflichtigen Arbeitsunfälle ist 2022 im Vergleich zum Vorjahr um 1,8 Prozent auf 791.698 Unfälle gesunken. Sie lagen damit weiterhin spürbar unter dem Niveau des Jahres 2019 (871.547 Unfälle). Bei den Wegeunfällen gab es hingegen einen leichten Anstieg von 1,3 Prozent: 2022 ereigneten sich auf dem Weg zur Arbeit oder wieder nach Hause 173.069 Unfälle. 427 Menschen starben durch einen Arbeitsunfall, das sind 83 weniger als im Vorjahr. Zu den Versicherten der gesetzlichen Unfallversicherung gehören auch Rehabilitanden, die während ihrer stationären Behandlungen versichert sind. Bei diesen gab es 2022 deutlich weniger Todesfälle, was wesentlich zum Rückgang der tödlichen Arbeitsunfälle beigetragen hat. Bei Wegeunfällen verunglückten 234 Versicherte tödlich, das sind 16 mehr als 2021.

Stark gesunken ist die Zahl der 2022 neu gezahlten Arbeitsunfall- und Wegeunfall-Renten: Mit 10.882 Fällen gab es 9,9 Prozent weniger neue Arbeitsunfall-Renten als 2021. Diese scheinbar von den Unfallzahlen entkoppelte Entwicklung lässt sich damit erklären, dass zwischen Unfallereignis und Feststellung einer Rente häufig ein längerer Zeitraum liegt. Beispielsweise lag 2021 nur bei knapp 10 Prozent der neu zuerkannten Renten das Unfallereignis im selben Jahr. Hier wirken also noch die pandemiebedingten Rückgänge der Unfallzahlen nach. Bei den Wegeunfällen sank die Zahl der neu zuerkannten Renten um 13,4 Prozent auf 3.579 Fälle.

Berufskrankheiten

2022 gingen insgesamt 368.841 Anzeigen auf Verdacht einer Berufskrankheit bei den Unfallversicherungsträgern ein, das sind

141.111 Anzeigen oder 62 Prozent mehr als im Vorjahr. Bei den Anerkennungen gab es ebenfalls eine Zunahme um 62 Prozent: Insgesamt wurden 200.414 Berufskrankheiten anerkannt. Die Zahl der neuen Berufskrankheiten-Renten ist hingegen um 8,6 Prozent auf 4.871 gesunken. Zur Zahl der Todesfälle infolge einer Berufskrankheit liegen aktuell noch keine belastbaren Werte vor. Der Anstieg bei Anzeigen und Anerkennungen geht im Wesentlichen auf die Pandemie zurück. Laut einer Sondererhebung der DGUV entfielen 294.446 Verdachtsanzeigen und 180.790 Anerkennungen auf Erkrankungen an COVID-19. Für alle anderen Berufskrankheiten lag die Zahl der Verdachtsanzeigen damit leicht unter dem Niveau von 2019.

Quelle: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV)

