

Checkliste

Mitarbeiter zum Kundenmanagement motivieren

Die beste CRM-Strategie nutzt wenig, wenn sie im Unternehmen nicht gelebt wird. Die vorliegende Checkliste zeigt Ihnen, welche Instrumente für die Motivation der Mitarbeiter wichtig sind. Denn bekanntlich ist echte Kundenorientierung nur möglich, wenn jeder für sie arbeitet.

Je mehr Punkte Sie beachten, desto mehr Spaß werden Ihre Mitarbeiter an CRM und der damit verbundenen Software haben.

- Die Mitarbeiter sind rechtzeitig über die geplante CRM-Einführung zu informieren und vom Sinn und Nutzen der CRM-Lösung zu überzeugen.
- Zur Förderung der Akzeptanz ist es ratsam, die Mitarbeiter in den Entwicklungsprozess zu involvieren. Bei großen Unternehmen ist dazu eine entsprechende Umfrage sinnvoll.
- Die Ideen und Vorschläge der Mitarbeiter sind in die weitere Planung mit einzubeziehen. Im Anschluss ist diesen Mitarbeitern ein Feedback zu geben, in wie weit die eingebrachten Punkte berücksichtigt wurden.
- Häufig gestellte Fragen sind mit entsprechenden Antworten in einer Liste zu erfassen, damit Mitarbeiter auf schnellem und einfachem Weg Probleme im Umgang mit dem System selbst lösen können.
- Bei der Systemauswahl ist darauf zu achten, dass die Software einfach zu schulen sowie möglichst intuitiv bedienbar ist. Die Funktionen bzw. Prozesse sollen schnell ausgeführt werden können.
- Das CRM-System sollte so in die bestehende IT-Infrastruktur integriert werden, dass die bisher verwendeten Datentypen in Kombination mit dem CRM-System einsetzbar sind. Die Mitarbeiter können somit (z.B. MS Word) in gewohnter Weise mit entsprechenden Verknüpfungen über die Oberfläche des CRM-Systems nutzen.
- Die Software entlastet von administrativen Tätigkeiten und wird nicht als zusätzliche, lästige Pflicht empfunden. Mitarbeiter wollen verkaufen und nicht administrieren.
- Die Einführungszeit ist möglichst kurz zu halten. Dies kann durch eine iterative Einführung in mehreren Teilschritten erreicht werden. Dadurch können die Mitarbeiter die Funktionen des Systems nach und nach kennen lernen und werden nicht überfordert. Zudem begeistert es, wenn schnelle Erfolge erzielt werden.

- Das CRM-System sollte nicht vorrangig als Kontrollinstrument höherer Ebenen eingesetzt werden. Somit können die Mitarbeiter bedenkenlos auch Kundengespräche mit negativem Ausgang in das System einpflegen.