

ELO Business Breakfast

In die Zukunft schauen beim Brötchenverzehr

ELOBusinessBreakfast2011

Der neue ELO DMS Desktop



Unter dem Motto „**Verbinden Sie das Angenehme mit dem Nützlichen**“ erfahren Sie auf unserem Frühstücksevent alles Wissenswerte zum neuen ELO DMS Desktop 2011, der ELO-Integration in Microsoft Office und Microsoft Outlook.

Bei einem Frühstück in entspannter Atmosphäre präsentieren wir Ihnen gemeinsam mit ELO wie Sie mit dem neuen **ELO DMS Desktop 2011** einfach und komfortabel volle DMS-Funktionalitäten direkt aus Ihrer bevorzugten Microsoft Office-Anwendung nutzen. Die Verzahnung von DMS-Technologie in Microsoft Office ist in dieser Form einzigartig auf dem Markt. Das Beste daran: Sie müssen keinen neuen DMS-Client installieren und sich in diesen einarbeiten. Sie arbeiten einfach in vertrauter Weise weiter und nutzen volle DMS-Power für Ihre Arbeitsorganisation.

Dabei sein?

Melden Sie sich einfach zu unserem **Business-Breakfast** an oder vereinbaren Sie einen Termin zur individuellen Präsentation:

Birgit Reuter-Thal
040-790 12-404

Weitere Events

Vortrag
“Was genau ist CRM?”
28.09.2011

...direkt im Anschluß:

“cobra Roadshow“

Anmelden können Sie sich ganz einfach über unsere Homepage:

www.fluctus-it.com

Einfacher, wirksamer und kostengünstiger werden Sie DMS nirgendwo anders kennen lernen. Ihre Teilnahme ist **kostenfrei**.

Jetzt investieren - später bezahlen

Kennen Sie das auch? Sie stehen vor der Entscheidung, eine für Ihr Unternehmen wichtige Investition im **letzten Quartal des Jahres** zu tätigen, aber Ihr am Jahresanfang detailliert geplantes Investitionsbudget ist bereits aufgezehrt?

In Kooperation mit unserem langjährigen Finanzierungspartner, der MMV Leasing GmbH, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, den Zahlungsbeginn der Finanzierung für die in Frage kommende stehende Investition auf das kommende Geschäftsjahr zu verschieben.

Was bedeutet dies konkret?

Die Lieferung und Installation erfolgt nach Ihren Wünschen in Absprache mit uns. Die Vertragslaufzeit beginnt maximal sechs Monate nach Lieferung mit Zahlung der ersten Finanzierungsrate. Die steuerlichen und bilanzneutralen Vorteile des Leasing bleiben Ihrem Unternehmen vollumfänglich erhalten.

Interesse?

Gerne erstellen wir Ihnen ein persönliches Angebot

Birgit Reuter-Thal
040-790 12-404



MESONIC goes facebook

MESONIC
Business Software

MESONIC Business Software hat nun auch eine eigene Seite auf **facebook**. Hier finden sich zeitnah relevante Informationen für Partner, Anwender und interessierte Gäste.

Registrieren Sie sich gleich als MESONIC-Fan und verfolgen Sie unsere interessanten Meldungen.

Auf zur facebook-Seite: [Klick!](#)



Newsletter

09•11



Emotionale Kompetenz

Ein Erfolgsfaktor beim Einsatz einer CRM Lösung

Fluctus freut sich, Gabriela Friedrich als Gastautorin zum einem spannenden und immer aktuellen Thema gewonnen zu haben: Der Emotionalen Kompetenz.

Erfolg durch Empathie?

Oft auch Emotionale Intelligenz genannt, ist sie ein entscheidender Umsatzfaktor. Um wie vieles erfolgreicher Vertriebsmitarbeiter sind, wenn sie die die Kunst beherrschen, mit Emotionen umzugehen, zeigt eine Studie von L'Oréal aus dem Jahr 2003: **100.000 \$ pro Person betrug der jährliche Mehrumsatz der Verkäufer, die über viel Empathie und Menschenkenntnis verfügten, gegenüber ihren weniger einfühlsamen Kollegen.**

Was heißt das konkret für Sie und Ihr Customer Relationship Management? Vertriebler mit Emotionaler Kompetenz generieren aus den Datensätzen Ihres CRM-Systems höheren Umsatz. Und diese Mitarbeiter leisten noch mehr: Dank ihrer einfühlsamen Art erhalten sie vom Kunden Informationen, die den Wert der Datenbank steigern. Das können persönliche Informationen sein, die sich für Kundenbindungsmaßnahmen nutzen lassen, Kontaktdaten wichtiger Ansprechpartner im zu akquirierenden Unternehmen, Kenntnis von zukünftigem Produktbedarf oder von wesentlichen Veränderungen innerhalb des Kundenunternehmens.

Ein Verkäufer oder Akquisiteur mit Gespür für Zwischenmenschliches wird auch Kommentare zur Atmosphäre des Kundengesprächs oder der Kundentypologie in die Datenbank einpflegen: „Zahlenmensch, braucht Sicherheit“ oder „interessiert, aber ständig unter Zeitdruck“ sind wertvolle Hinweise für alle andere Abteilungen, die mit diesem Kunden zu tun haben.

Motivation hochhalten

Aber nicht nur die Emotionale Kompetenz im Vertrieb ist entscheidend, ob das Leistungspotential eines CRM-Systems vollumfänglich genutzt wird. **Auch das Einfühlungs- und Kommunikationsvermögen von Führungskräften kann verstärkend oder bremsend bei der Nutzung der Kundenmanagement-Software wirken.** Insbesondere beim Umgang mit den Prognose- und Analysetools ist Fingerspitzengefühl gefragt, wenn sie als Steuerungsinstrument eingesetzt werden. Wird den Mitarbeitern die Software als Unterstützung für ihre Arbeit präsentiert, später aber aus Mitarbeitersicht zur Überwachung und um Druck auszuüben verwandt, sinkt die Motivation rapide. „Ich gebe nur noch das unbedingt Nötige ins System ein“, so ein eigentlich engagierter Außendienstler, „sonst wird es nur gegen mich verwandt.“ Umgekehrt lassen sich die statistischen Auswertungen aber auch positiv nutzen, um Marketing, Vertrieb und Service Lust zu machen, ihr Bestes zu geben.

Fazit

Emotionale Kompetenz ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor beim Einsatz eines CRM-Systems. Wie aber erlangt oder verbessert man sie?

Gabriela Friedrich: „Ich empfehle hierfür Mentaltechniken wie BSFF (Be Set Free Fast), auch das Anti-Virenprogramm fürs Unterbewusstsein genannt.“ Friedrich arbeitet mit Führungskräften und Vertriebsmitarbeitern, deckt verborgene Strukturen von Konditionierungen auf, die sich hemmend auf die Emotionale Kompetenz und die berufliche Leistung auswirken, beseitigt die unbewussten Blockaden und ersetzt sie durch positive mentale und emotionale Programme. Die Emotionale Kompetenz und die Kontakte zu Kunden, Mitarbeitern und Kollegen verbessern sich.



Gabriela Friedrich
Mentalcoach
und Spezialistin für
emotionales Selbstmanagement

Steckbrief

Gabriela Friedrich, geboren 1966 in Hamburg, seit 1997 selbständige Kommunikationsberaterin, seit 1995 Coach für „Emotionales Selbstmanagement“.

Entwickelt PR- und Marketingkonzepte, coacht (gerne per Telefon), berät und schreibt Artikel und Sachbücher.

Hat die Mentaltechnik BSFF optimiert, mit der sie emotionale und mentale Konditionierungen leicht und schnell verändert.

Ihr erstes Buch über BSFF und Kommunikationsstrategien erscheint Anfang 2012 beim mvg Verlag.

Gabriela Friedrich
INDIVIDUAL EMPOWERMENT

Frei für Erfolg

Sie möchten Praxisbeispiele kennenlernen, wie schon ein Kurz-Coaching (unter 1 h) bei Vertrieblern signifikante Leistungssteigerungen bewirkt?

Wer mehr über Emotionale Kompetenz im Business wissen möchte, ruft einfach an oder mailt: Gabriela Friedrich 040 – 82 27 95 98, Mail: gf@gabriela-friedrich.de, www.gabriela-friedrich.de.