



ST. GALLEN CONSULTING®

LEISTUNGSANGEBOT

WAS UNTERNEHMEN WOLLEN



Wirtschaftlicher Erfolg, Wachstum, Attraktivität, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, solide Kapitalstruktur und unternehmerische Perspektive: Ehrgeizige Ziele eines jeden Unternehmens. Erreichbar, wenn der Weg dorthin stimmt.

St. Gallen Consulting findet die Erfolg versprechenden Wege, setzt die richtigen Parameter und legt das strategische Fundament, mit dem Ihre Visionen Realität werden. Strukturiert, fokussiert und mit der klaren Zielsetzung, Ihren wirtschaftlichen Erfolg nachhaltig zu steigern.



INHALT

- 4 St. Galler Management System
- 6 Mission. Vision. Werte. Oberste Ziele.
- 8 Strategie = Erfolg
- 10 Gewinne steigern
- 12 Chancen- & Risiko-Management
- 14 Wachstum
- 16 Hochleistungs-Organisation
- 18 Kulturintegration beim Kauf von Firmen
- 20 Unternehmens-Nachfolge
- 22 Den Markt durchdringen
- 24 Kennen Sie Ihre Kunden?
- 26 Wirkungsvolle Führung
- 28 Miteinander: Power-Teams
- 30 Professionell Verkaufen
- 32 Vertriebskanäle der Zukunft
- 34 Kundenpotenziale besser nutzen
- 36 Neue Kunden gewinnen
- 38 Kundenabgänge verringern
- 40 Verkäuferleistung steigern
- 42 Referenzen

Günther Pipp, Dr. oec. HSG, Vorsitzender der Geschäftsleitung und Geschäftsführender Partner.
Romed Guntern, lic. oec. HSG et lic. iur. HSG, Geschäftsführender Partner.

WAS WIR FÜR SIE TUN



St. Gallen Consulting ist Partner von Unternehmen, Aufsichtsorganen und vor allem des Top- und Executive Managements. Unser Engagement gehört der Organisation, die uns beauftragt. Für Sie und mit Ihnen und Ihrem Management arbeiten wir an den zentralen Fragestellungen. An den besten Lösungen. Am Umsetzen bis zum angestrebten Resultat.

Mit dem St. Galler Management System ist uns ein Ansatz gegeben, der nachhaltige Zukunftssicherung und kurzfristige Ergebnisoptimierung gleichermaßen forciert. Der Ethik und Moral genauso einfordert wie

Unternehmertum und Geschäftstüchtigkeit. Der Führung als Gestaltung und Lenkung von Systemen einerseits, als motivierende Mitarbeiterführung andererseits optimiert. Der hilft, Entwicklungen von außen frühzeitig zu erkennen und als Chancen zu nutzen. Der Kraft und Innovation von innen fördert und ihnen durch bestmögliche Prozesse sowie Strukturen zum Durchbruch verhilft.

Alle unsere Berater arbeiten nach diesem einzigartigen Management-Ansatz. Für Ihren Erfolg.



St. Galler Management System
GUTES MANAGEMENT. NACHHALTIGE RESULTATE



Aussenbetrachtung
Was wirkt von aussen auf die Unternehmung ein?



Management-Ebene
Handlungsbedarf und Steuerung aus Sicht der Management-Ebenen



Innenbetrachtung
Welche Kräfte entwickeln wir von innen heraus?

MISSION. VISION. WERTE. OBERSTE ZIELE.



Es sind die obersten Entscheidungs- und Kontrollinstanzen sowie deren Vertraute respektive Bevollmächtigte, welche die oberste Zielsetzung eines Unternehmens bestimmen: Aufsichtsrat, Verwaltungsrat, Vorstand und in Deutschland zusätzlich die Vertreter der Mitarbeiterschaft.

Damit die operativ Verantwortlichen ihren Beitrag optimal erbringen können, werden Leitlinien von oben, d. h. aus der Ebene der Entscheider, benötigt. Dazu gehören:

- Mission
- Vision
- Werte
- oberste Zielvorgaben

Wir unterstützen Sie dabei, diese Parameter für Ihr Unternehmen zu bestimmen. Dazu entwickeln wir mit Ihnen Konzepte, um Mission, Vision, Werte und Zielvorgaben in Ihrem Unternehmen festzulegen und zu implementieren.

Mission. Vision. Werte. Oberste Ziele.	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	>100 Mio.
1. Eigner-Strategie Was wollen Sie als Eigner oder als von Eignern Bevollmächtigter erreichen?	20.000,-	40.000,-	n.V.
2. Mission und Vision Welchen Nutzen soll die Organisation erbringen? Wohin steuern wir?	19.000,-	26.000,-	n.V.
3. Werte Welche Werte müssen eingehalten werden?	12.000,-	19.000,-	n.V.
4. Oberste Zielvorgaben Mit welchen Zielvorgaben von ganz oben lenken wir das Denken und Handeln unseres Managements in welche gewollte Richtung?	19.000,-	25.000,-	n.V.

STRATEGIE = ERFOLG



Im Wettbewerb gewinnt das Unternehmen mit der besten Strategie. Deshalb ist es unerlässlich, an der eigenen Strategie zu arbeiten, sie konstant zu überprüfen und zu hinterfragen. Nutzen Sie dafür das St. Galler Strategie Wissen:

- Sichern und steigern Sie Ihren Erfolg langfristig und dauerhaft
- Bleiben oder werden Sie das beste Unternehmen Ihrer Branche

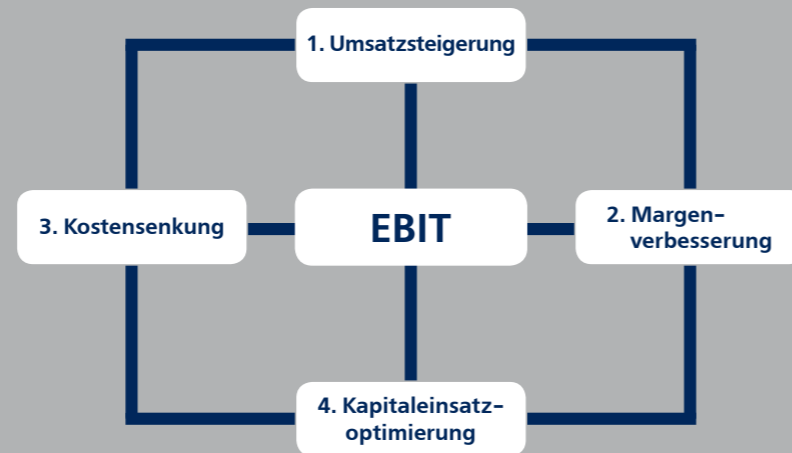
Strategie: Erfolg sichern	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Strategie-Audit Ist-Analyse zur Positionierung: Ist das Unternehmen gut positioniert oder existenzgefährdet?	7.000,-	12.000,-	15.000,-
2. Handlungsbedarf Wo kann weitergemacht werden wie bisher? Wo sind Änderungen nötig?	12.000,-	16.000,-	19.000,-
3. Verteidigen und Expandieren Die strategischen Weichen für bestehende Geschäfte stellen	13.500,-	19.500,-	24.000,-
4. Innovation Wachstum durch neue Geschäfte generieren	13.500,-	19.500,-	24.000,-
5. Gesamt-Strategie Die beste Strategie für das Unternehmen	12.000,-	15.000,-	19.500,-
6. Struktur-Dynamik Dynamischer, besser, schneller, effizienter werden	15.000,-	20.000,-	26.000,-
7. Fähigkeiten Die Mitarbeiter der Zukunft entwickeln	9.000,-	15.000,-	18.000,-
8. Umsetzung Laufende Begleitung in der Umsetzung	n.V.	n.V.	n.V.

GEWINNE STEIGERN



Gewinn sollte in der Wahrnehmung aller Mitarbeiter etwas Gutes sein. Denn nur wer überdurchschnittlich viel EBIT erwirtschaftet, kann zum Mehrwert aller:

- in die Zukunft investieren
- neuen Nutzen für Kunden schaffen
- Arbeitsplätze sichern und neue begründen
- in Aus- und Weiterbildung investieren
- Aktionäre zufrieden stellen



Wer keine Gewinne plant, macht keine. Wir unterstützen Sie dabei, zu den Ertragsperlen Ihrer Branche zu werden und die Gewinnpotenziale nachhaltig und optimal zu nutzen.

Gewinne steigern	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Offensive Gewinnsteigerung Kundenpotenziale besser nutzen; Neukunden akquirieren; Kundenabwanderung reduzieren; Verkäuferleistung optimieren	25.000,-	36.000,-	45.000,-
2. Mehr rentable Geschäfte Analyse des Profils besonders rentabler Aufträge, Kunden sowie Geschäfte; Konzentration auf diese rentablen Geschäfte	19.000,-	26.000,-	39.000,-
3. Abbau von Verlusten Analyse des Profils verlustreicher Geschäfte und Verbesserung oder Abbau dieser Geschäfte	25.000,-	38.000,-	n.V.
4. Kostensenkung Gewinnsteigerung durch Kostensenkung	n.V.	n.V.	n.V.
5. Kapitaleinsatz optimieren Mehr Rendite durch optimierten Kapitaleinsatz	n.V.	n.V.	n.V.

CHANCEN- & RISIKOMANAGEMENT



Externe Entwicklungen verändern die Perspektive eines Geschäfts – ob man das will oder nicht. Demographie, neue Technologien, der neue Konsument, neue Werte, neue Gesetze, neue Spielregeln im Wettbewerb: Dies sind nur einige von vielen Veränderungen, die zum Handeln zwingen. Ob diese Veränderungen Chance oder

Gefahr sein werden, hängt weitgehend vom eigenen Vorgehen ab.

„Chancen- & Risikomanagement“ ist ein Konzept, das gerade für erfolgreiche Unternehmen unerlässlich ist. Denn nichts ist gefährlicher als das Vertrauen auf den Erfolg von gestern.

Die Zukunft gestalten	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Extern bedingte Veränderungen Welche Entwicklungen sind relevant?	9.000,-	16.000,-	45.000,-
2. Szenarien und Trend-Annahmen Von welcher Zukunft gehen wir aus?	19.000,-	26.000,-	39.000,-
3. Aktives Chancenmanagement Die Zukunft chancengetrieben gestalten	18.000,-	32.000,-	n.V.
4. Bewusstes Risikomanagement Risiken kennen. Bewusst steuern.	17.000,-	29.000,-	n.V.
5. Chancen- und Risikocontrolling Führungsinstrumente verbessern	n.V.	n.V.	n.V.

WACHSTUM



Erfolgreiche, etablierte Firmen mit solidem Fundament und guter Ertragslage könnten sich eigentlich ausruhen – so denkt zumindest ein großer Teil an Managern und Mitarbeitern.

Eine fatale Fehleinschätzung, denn: Stillstand bedeutet Rückschritt. Stattdessen gilt es, Ihre gute Ausgangslage zu nutzen, um schon jetzt die Zukunft zu sichern. Wir helfen Ihnen dabei, eine Innovationsoffensive zu starten, um dieses Ziel zu erreichen.

Wachstumsdynamik steigern	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Wachstums-Audit Ist-Analyse: Welche Bedeutung hat Wachstum für Ihr Unternehmen? Wo stehen Sie?	8.000,-	15.000,-	n.V.
2. Handlungsbedarf Relative Position ohne Kurskorrekturen	8.000,-	15.000,-	n.V.
3. Wachstums-Vision Schneller wachsen als die Besten	10.000,-	16.000,-	n.V.
4. Wachstum aus eigener Kraft Wachstums-Optionen kennen und nutzen	12.000,-	18.000,-	n.V.
5. Wachstum durch M&A Sprung in neue Größenordnungen	12.000,-	18.000,-	n.V.
6. Wachstums-Finanzierung Suche nach der besten Finanzierung	7.000,-	13.000,-	n.V.
7. Mitarbeiter-Entwicklung Ausreichend gute und engagierte Mitarbeiter	12.000,-	20.000,-	n.V.
8. Wachstums-Voraussetzungen Prozesse, Strukturen, Kultur, Anreize	8.000,-	15.000,-	n.V.

HOCHLEISTUNGS-ORGANISATION



Organisationsstrukturen sind wesentliche Treiber: Sie bestimmen, in welche Richtung ein Unternehmen sich entwickelt. Es gibt Strukturen, die fördern Wachstum und Innovation, andere zementieren das Bestehende. Einige Strukturen fördern Unternehmertum im Unternehmen, andere

unterbinden es. Wieder andere Strukturen ermöglichen es, Marktchancen zu nutzen, nahe am Kunden zu sein, schnell und flexibel zu reagieren. Eine Hochleistungs-Organisation zielt darauf ab, die innere Kraft zu wecken und diese so zu organisieren, dass sie in die gewollte Richtung wirksam wird.

GESCHÄFTSFELDER



Geschäftsfelder sind Untereinheiten. Sie werden geleitet durch ein Management, das für Gewinn und die strategische Position verantwortlich ist. Geschäftsfelder können auf unterschiedliche Art gebildet werden:

Nach Produkten, nach Technologien, nach Regionen/Ländern, nach Vertriebskanälen und – die schwierigste, aber oft die beste

Variante – nach Kunden oder Kundenbedürfnissen. Die Art, wie Sie diese Geschäftsfelder bilden, entscheidet nach kurzer Zeit über die weiteren Vorgehensweisen: Darüber, was im Unternehmen analysiert, konzeptionell angedacht, mit Ressourcen bestückt, durch das Controlling gemessen und letztlich dann im Markt umgesetzt werden wird.

Hochleistungs-Organisation	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Organisationsstruktur-Test Was ist gut? Was ist zu verändern?	7.000,-	13.000,-	n.V.
2. Struktur-Simulation Wohin treibt die heutige Struktur das Unternehmen?	7.000,-	13.000,-	n.V.
3. Geschäftsfelder Geschäftsfelder heute und in Zukunft	10.000,-	16.000,-	n.V.
4. Die kundennahe Organisation Entwicklung einer verbesserten Organisation	12.000,-	18.000,-	n.V.
5. Die schnelle und flexible Organisation Entwicklung einer optimierten Organisation	12.000,-	18.000,-	n.V.
6. Die kostenoptimale Organisation Kostensenkung durch Restrukturierung	7.000,-	13.000,-	n.V.
7. Die Wachstum treibende Organisation Wachstum dank Struktur-Optimierung	12.000,-	20.000,-	n.V.
8. Hochleistungs-Organisation Kundennah, kostenoptimal, wachstumsfördernd, flexibel und schnell	29.000,-	48.000,-	n.V.

KULTURINTEGRATION BEIM KAUF VON FIRMEN



Wer eine andere Firma aufkauft, verfolgt damit klar definierte Ziele wie z.B.

- schnelleres Wachstum
- Nutzung von Synergien und Kostensenkung
- Erwerb neuer/zusätzlicher Fähigkeiten
- Besetzung neuer Märkte oder Zielgruppen
- Begründung neuer Vertriebskanäle

In über 50% der Fälle werden diese Ziele jedoch nicht erreicht. Woran liegt es?

Praktisch alle verfügbaren Studien zeigen: Es liegt an den Köpfen, nicht an den Konzepten. Post Merger Integration ist zu 80% Kultur-Integration!

Wird die eigene mit der zugekauften Unternehmung verschmolzen, gibt es Gewinner und Verlierer. Bis klar ist, wer zu welcher Gruppe gehört, herrschen Angst und Unruhe. Diese instabile Phase gilt es rasch und kompetent zu durchlaufen.

Kulturintegration bei Mergers & Aquisitions	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Die Kultur des Käufers Kulturelemente heute. Was passt zur Strategie, was nicht? Was fördert, was behindert den Erfolg?	9.000,-	15.000,-	n.V.
2. Die Kultur des Fusionspartners Kulturelemente des Fusionspartners heute. Was passt zu uns, was nicht? Was soll erhalten bleiben?	9.000,-	15.000,-	n.V.
3. Die neue Kultur Die historische Chance packen: Design einer zukünftigen Wunsch-Kultur	12.000,-	22.000,-	n.V.
4. Intensiv-Programm: Soll Struktur In über 50% der Fälle verläuft ein Kauf nicht erfolgreich. Das kostet schnell Millionensummen. Sparen Sie nicht am falschen Ort: Jetzt ist ein Eintauchen in die festgelegte Kultur erforderlich!	22.000,-	40.000,-	n.V.
5. Begleitung Laufende Begleitung und Coaching besonders gefährdeter Teams und Organisationseinheiten durch unsere Post Merger Spezialisten	29.000,-	55.000,-	n.V.

UNTERNEHMENS-NACHFOLGE



Erfolgreiche Unternehmer haben ein anderes Verhältnis zu ihrer Firma als Manager im Angestelltenverhältnis. Die Firma ist ihr Lebenswerk. Gerade deshalb haben sie ein Interesse daran, dass ihr Unternehmen dauerhaft erfolgreich bleibt.

Unabhängig vom Alter des Unternehmers werden daher klare Vorstellungen und

Konzepte zur strategischen Unternehmensnachfolge benötigt. Wir beraten und begleiten Sie auf dem herausfordernden Weg der langfristigen Nachfolgeplanung für Ihr Unternehmen. Dabei bieten wir Ihnen das gesamte Wissen der St. Galler Business Schools – und das persönliche Coaching durch einen unserer erfahrenen Geschäftsführenden Partner.

Unternehmens-Nachfolge planen	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Wert-Audit Ist das Unternehmen verkaufbar? Wie ist sein Wert heute? Welches Wertsteigerungspotenzial bietet es?	15.000,-	20.000,-	25.000,-
2. Unternehmer-Audit Was will der Unternehmer? Was seine Familie? Sollen Kinder auf die Nachfolge vorbereitet werden? Wie ist die Zeitachse für diese Prozesse?	12.000,-	16.000,-	19.000,-
3. Fit für die spätere Nachfolge Entwicklung der besten Strategie, besten Struktur und richtigen Kultur; Ausbau der notwendigen Fähigkeiten und Kompetenzen	40.000,-	60.000,-	90.000,-
4. Besetzen der Schlüsselpositionen Die richtigen Leute werden an die richtige Position gesetzt	18.600,-	29.000,-	40.500,-
5. Begleitung des Unternehmers An einem Tag pro Monat werden Sie von uns begleitet, um gemeinsam die Umsetzung der einzelnen Maßnahmen zu steuern	6.000,-	8.000,-	9.000,-
6. Verkaufsprozess Wir vertreten Ihre Interessen im Verkaufsprozess	n.V.	n.V.	n.V.

DEN MARKT DURCHDRINGEN



Ist der Kampf um Marktanteile der richtige Weg zum Markterfolg? Kurzfristig ja, aber nur unter bestimmten Voraussetzungen. Etwa wenn der Markt entscheidet, ob Sie oder die Konkurrenz das Geschäft machen. Wenn das Angebot größer ist als die Nachfrage. Wenn der Kunde zwischen mehreren gleichwertigen Anbietern auswählen kann. Wenn keine Präferenzen zählen und nur

ein möglichst tiefer Preis entscheidet. Wer sich im Hyperwettbewerb bewegt, muss um Marktanteile kämpfen. Um Marktanteile zu verteidigen und zu gewinnen, gibt es unterschiedliche Wege. Richtige und falsche. Kalkulierbare und lebensgefährliche. Markterfolg in stagnierenden oder hart umkämpften Märkten muss bewusst und gezielt gesteuert werden.

Den Markt durchdringen	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Marketing und Verkauf heute Analyse der Marketing- und Verkaufsstärke	8.000,-	12.000,-	n.V.
2. Bestimmungsfaktoren für Markterfolg Die Gesetzmäßigkeiten von Branche und Markt; Soll-Position und eigene Kernkompetenz	10.000,-	15.000,-	n.V.
3. Optimale Marketing-Strategie Die richtige Positionierung im harten Wettbewerb	9.000,-	13.000,-	n.V.
4. Gewinnende Verkaufs-Stärke Marktanteile gewinnen durch überzeugende Verkaufs-Stärke	10.500,-	18.500,-	n.V.
5. Agentur-Betreuung Marketing Laufende Betreuung aller Marketing-Aktionen, mit dem Ziel einer optimalen Marktdurchdringung	9.000,-	15.000,-	n.V.
6. Verkaufs-Coaching Laufende Betreuung Ihrer Mitarbeiter mit dem Ziel, Verkaufsprogramme zu entwerfen und ehrgeizige Verkaufsziele zu erreichen	9.000,-	15.000,-	n.V.

KENNEN SIE IHRE KUNDEN?



Im St. Galler Management-Ansatz steht ein Aspekt ganz besonders im Zentrum: Der Kunde. Ihm einen hohen und immer wieder neuen Nutzen zu bieten, ist die oberste Aufgabe eines Unternehmens.

Voraussetzung: Man muss seine Kunden sowie potentielle Kunden, ihre Bedürfnisse und ihre ungelösten Probleme kennen. Ein junges, engagiertes Team von St. Galler

Studentinnen und Studenten berät Unternehmen und Organisationen bei der Suche nach neuem Kundennutzen. Immer mit dem Ziel, wertvolle Erkenntnisse für die Entwicklung neuer Marktleistungen, für neue Wertschöpfung, Innovation, verbesserte Markteintrittskonzepte oder Kommunikationsstrategien zu gewinnen – und so Mehrwert für Ihren Kunden und damit auch für Ihr Unternehmen zu schaffen.

students⁴vision
St. Galler Unternehmensberatung

www.studentsvision.ch

Frischer Wind und neue Visionen	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Kundenanalyse Wer ist der Kunde? Wie laufen die Kaufentscheidungs-Prozesse ab?	4.500,-	7.000,-	n.V.
2. Kundenbedürfnisse Wie gut decken bestehende Produkte und Leistungen die Bedürfnisse der Kunden wirklich ab? Wo gibt es Raum für Innovation?	4.000,-	7.500,-	n.V.
3. Kaufentscheidungs-Prozesse Wo ist der wirkliche Point of Sales? Wer entscheidet? Setzen Sie Ihre Ressourcen auch gezielt dort ein?	3.500,-	6.500,-	n.V.
4. Konkurrenz-Analysen Wie gut sind Sie aus Sicht Ihrer Kunden und Nicht-Kunden im Vergleich zur Konkurrenz?	3.500,-	6.500,-	n.V.
5. Markt-Analysen Welche externen Entwicklungen sind zu erwarten und welches sind die Konsequenzen für Ihre Branche und für Ihr aktuelles Geschäft?	4.500,-	8.000,-	n.V.
6. Marketing-Konzept Neue Ideen für ein gutes Marketing – denn gute Produkte und Services alleine sind zu wenig.	12.000,-	18.000,-	n.V.
7. Neue Geschäftsideen Ihr bestehendes Geschäft floriert. Aber arbeiten Sie bereits am Geschäftsmodell der Zukunft?	4.500,-	8.000,-	n.V.

WIRKUNGSVOLLE FÜHRUNG



Die Ausgangslage auf dem Schachbrett des Erfolgs ist klar: Gesetzt sind Ihre Produkte und Leistungen, die Kunden, deren Bedürfnisse, Ihre Mitarbeiter, Ihre Führungskräfte, Fähigkeiten, Strukturen, Kultur sowie Systeme. Nur: Was machen Sie daraus?

Im Geschäftsalltag werden Tausende von Führungsentscheidungen auf allen hierarchischen und informellen Ebenen getroffen. Diese Entscheidungen, vor allem aber auch die Art ihrer Umsetzung, bestimmen

über den Wirkungsgrad der Führung. Wie gut gelingt es, gemeinsam mit den Mitarbeitern herausragende Leistungen zu erzielen? Eine Analyse der Führungsleistung bringt häufig Erstaunliches zu Tage: Das Leistungspotenzial einer Unternehmung wird in den meisten Fällen nur zu maximal 80% genutzt, oft sogar noch weniger. Es gilt also, das Potenzial zu entdecken und auszuschöpfen. Dabei unterstützen wir Sie.

Wirkungsvolle Führung	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Audit Wirkungsvolle Führung Wie hoch ist der Wirkungsgrad der Führung heute?	6.000,-	12.000,-	n.V.
2. Führungsleistung Ist und Soll Typische Muster für Erfolg und Misserfolg bei der Führungsleistung der Führungskräfte Ihres Unternehmens	9.000,-	16.000,-	n.V.
3. Leadership Exzellenz Modell Wie soll in Zukunft in Ihrem Unternehmen geführt werden?	7.000,-	13.000,-	n.V.
4. Führungsworkshop 1 (Hierarchie-Ebene 1) Was ist zu tun, um die Leistungsreserven der Mitarbeiter verstärkt zu nutzen?	8.000,-	15.000,-	n.V.
5. Führungsworkshop 2 (Hierarchie-Ebene 2) Wie können wir Motivation und Begeisterung auf allen Ebenen optimieren?	8.000,-	15.000,-	n.V.
6. Führungstraining (Ebene Abteilungen, Teams) Freude dank Leistung; Stolz auf den eigenen Beitrag	10.000,-	19.000,-	n.V.
7. Optimierungs-Programme Kick-off und Steuerung von Programmen zur kontinuierlichen Steigerung der Führungsleistung	10.000,-	20.000,-	n.V.

MITEINANDER: POWER-TEAMS



Es gibt nicht nur eine Sicht der Dinge. Darüber, was in einem Unternehmen zu tun ist und was nicht, können unterschiedliche Ansichten herrschen. In der Praxis entstehen daraus Meinungsverschiedenheiten, die nicht selten durch persönliche oder machtspezifische Motive zusätzlich verschärft werden. Wenn alle eigentlich das Richtige

wollen, aber jeder in eine andere Richtung zieht, leidet die Effektivität des Unternehmens – bis hin zu bedrohlicher Lähmung und Selbstblockade. Aus dieser Falle kann man sich kaum aus eigener Kraft befreien. Hier ist externe Moderation erforderlich.

Power-Teams	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Motivations-Audit Was begeistert, was bremst unsere Leistungsträger?	6.000,-	12.000,-	n.V.
2. Mitarbeiter-Zufriedenheits-Studie Aktuelles Betriebsklima und Optimierungspotenziale	9.000,-	16.000,-	n.V.
3. Werte und Kultur Nach welchen Werten leben Ihre Mitarbeiter? Wie lautet der Ist-, wie der Soll-Wert?	7.000,-	13.000,-	n.V.
4. Die gemeinsame Vision Gibt es eine gemeinsame Vision?	8.000,-	15.000,-	n.V.
5. Ziel-Übereinstimmung Sind die Unternehmensziele verstanden, akzeptiert und verinnerlicht?	8.000,-	15.000,-	n.V.
6. Führungsstärke Führen Sie gut? Auf allen Ebenen?	10.000,-	19.000,-	n.V.
7. Konfliktmanagement Welche Konflikte lähmen und was können Sie dagegen tun?	10.000,-	20.000,-	n.V.
8. Gemeinsam in die Zukunft Aktionsprogramme für resultatbezogene Teamplayer	6.000,-	10.000,-	n.V.

PROFESSIONELL VERKAUFEN



Der Verkauf ist die Umsetzung aller unternehmerischen Tätigkeiten – die Stunde der Wahrheit. Investieren Sie genügend Zeit und Kraft in diese entscheidende Funktion? Hat der Verkauf in Ihrem Unternehmen jenen Stellenwert, den er haben müsste? Oder glauben Sie, dass durch geeignete

Programme hier wesentliche Verbesserungen realisiert werden könnten? Über 80% der in einer Langzeitbeobachtung untersuchten Unternehmen sehen große Optimierungsreserven in ihrem Verkauf. Wir unterstützen Sie bei der Professionalisierung Ihres Verkaufs.

Professionell verkaufen	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Verkaufs-Modell Die Analyse: Wer verkauft was wem für welche Bedürfnisse über welche Absatzkanäle wann, wo und in welchem Wettbewerbsumfeld?	Gesamt-Paketpreis Bis 50 Mio Umsatz: 57.000,- Bis 100 Mio Umsatz: 94.000,- Über 100 Mio Umsatz: Nach Vereinbarung		
2. Heutige Verkaufsstärke Wo sind wir stark, wo schwach? Ideen zum Ausbau der Stärke im Verkauf			
3. Mehr Umsatz mit bestehenden Kunden Realisierung eines Programms zur Nutzung der Potenziale bestehender Kunden			
4. Neue Kunden gewinnen Realisierung eines Programms zur Neukunden-Akquisition			
5. Kundenabwanderung reduzieren Realisierung eines Programms zur Reduktion der Kundenabgänge			
6. Umsetzungs-Programm Realisierung eines Programms zur Optimierung der Verkäuferleistung			

VERTRIEBSKANÄLE DER ZUKUNFT



Vertriebskanäle leiten das Leistungsangebot des Unternehmens hinein in das Kundensystem. Neue Technologien verändern den Stellenwert dieser Vertriebskanäle:

- Händler, Absatzmittler und Intermediäre verlieren teilweise an Bedeutung
- Elektronische Verkaufswege ersetzen den Aussendienst
- Online-Shops verdrängen altbewährte Strukturen

Gerade für etablierte Unternehmen bedeutet dies eine grosse Herausforderung: Verdrängung und Kannibalisierung im eigenen Haus müssen erfolgreich bewältigt werden. Für Einsteiger hingegen bedeuten die neuen Kanäle die große Chance, etablierte Marktführer durch ein neues Geschäftsmodell zu umlaufen. Ob etabliert oder Neueinsteiger: Wir gestalten mit Ihnen die Vertriebskanäle der Zukunft.

Neue Vertriebskanäle. Online- und Direktgeschäft ausbauen	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Vertriebskanäle der Zukunft Direkte Kundenansprache und direkter Verkauf: Ist, Zukunftsprojektion, Szenario	7.000,-	11.000,-	n.V.
2. Verkaufen via Internet Konzeption eines wirkungsvollen E-Business-Modells	10.000,-	15.000,-	n.V.
3. Communities & Virales Marketing Viel Marktpräsenz und starke Fangemeinden	10.000,-	15.000,-	n.V.
4. Verkaufen via Mailings Forcieren eines optimierten Mailing-Kanals	9.000,-	13.000,-	n.V.
5. (Vor-) Verkaufen via Telefonmarketing Telefonmarketing als aktives Instrument nutzen, ohne Kunden zu verärgern	10.000,-	17.000,-	n.V.
6. Umsetzungs-Programm Begleitung der firmeninternen Schlüsselmitarbeiter bei der Umsetzung der Programme	12.000,-	19.000,-	n.V.

KUNDENPOTENZIALE BESSER NUTZEN



Bestehende Kunden mit zusätzlichem Potenzial sind die erste Wahl bei der Optimierung der Verkaufsleistung. Kennen Sie das Potenzial Ihrer Kunden wirklich? Und was tun Sie, um es optimal zu nutzen?

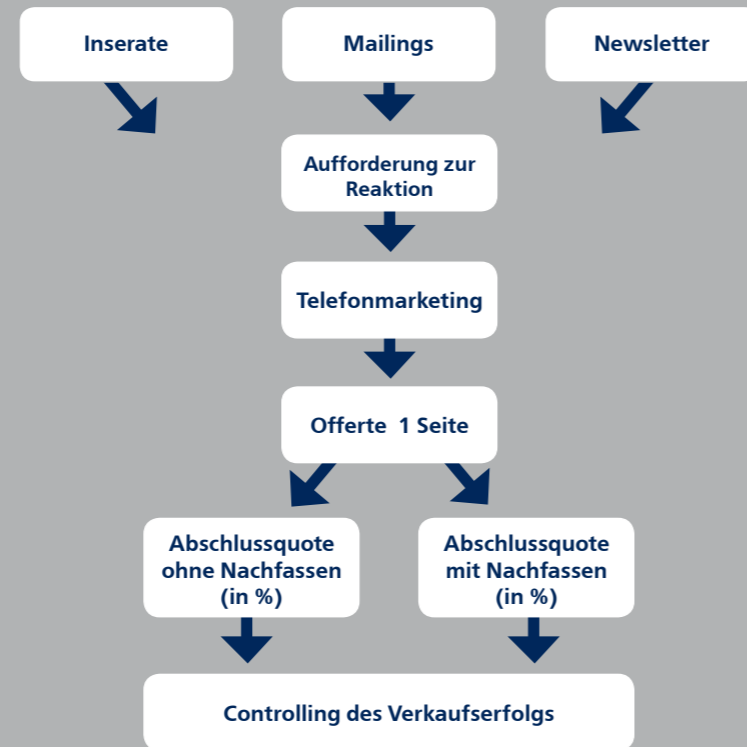
Bei dieser Aufgabe können wir Sie unterstützen. Mit einem scharfen Auge für ungenutzte Möglichkeiten. Und erstaunlichen Resultaten.

Kundenpotenziale besser nutzen	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Kunden-Geschäftsmodell heute Markt, Kundensegmentierung, Kundenstrukturen, Kundenrentabilität heute	7.000,-	11.000,-	n.V.
2. Kundennutzen-Modellierung Was Kunden wirklich wollen und was sie heute bekommen	10.000,-	15.000,-	n.V.
3. Potenzial-Lücken Der Potenzialumsatz mit bestehenden Kunden	9.000,-	13.000,-	n.V.
4. Umsetzungs-Programm Aktionsprogramme zur besseren Nutzung der Kundenpotenziale	10.000,-	17.000,-	n.V.

NEUE KUNDEN GEWINNEN



Jede Unternehmung braucht neue Kunden. Meist ein aufwendiges, teures und riskantes Unterfangen. Der wirtschaftliche Wert einer neuen Kundenbeziehung definiert den Aufwand, der in der Neukundengewinnung betrieben werden darf. Wir entwickeln für Sie das bestmögliche Konzept der Neukunden-Gewinnung.



Neue Kunden gewinnen	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Kunden-Geschäftsmodell heute Welche potenziellen Kunden kaufen nicht bei uns? Warum nicht?	9.000,-	15.000,-	n.V.
2. Kundennutzen-Modellierung Was Nicht-Kunden wirklich wollen und was sie heute von ihren Lieferanten nicht bekommen	10.000,-	16.000,-	n.V.
3. Verkaufs-Approach für Neukunden Neukunden-Wert-Bestimmung. Zulässiger Neukundengewinnungs-Aufwand. Der beste Approach zur Neukundengewinnung	11.000,-	18.000,-	n.V.
4. Umsetzungs-Programm Begleitung der firmeninternen Schlüsselmitarbeiter bei der Umsetzung der Programme	10.000,-	17.000,-	n.V.

KUNDENABGÄNGE VERRINGERN



Jeder rentable Kunde den wir aus eigenem Verschulden verlieren ist eine Niederlage. Die Kundenabgangs-Quote ist eine wichtige Kennzahl. Vor allem dann, wenn es teuer wird, den abwandernden Kunden durch Neukundenakquisition zu kompensieren. Ein Kreislauf von zunehmender Abwanderung und steigendem Aufwand für Neukunden-Gewinnung ist auf jeden Fall zu

vermeiden. Um die Quote an Kundenabgängen zu reduzieren, sind mehrere Ansätze zu prüfen:

- Früherkennung von Unzufriedenheit
- Aktive Steuerung der Kundenloyalität
- Kundenfreundliche Bindungsprogramme
- Reklamations-Management
- Kunden-Rückholaktionen

Kundenabgänge verringern	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	> 100 Mio.
1. Analyse des Kundenschwunds Phasen der Abwanderung. Mengengerüst. Wie und warum wir Kunden verlieren	7.000,-	11.000,-	n.V.
2. Steuerung der Kundenabgänge Früherkennung. Einflussmöglichkeiten. Entwicklung von Entscheidungsregeln und Standards	10.000,-	15.000,-	n.V.
3. Aktive Steuerung Ungewollte Kundenabwanderung durch geeignete Massnahmen verringern	9.000,-	13.000,-	n.V.
4. Rückhol-Programm Verlorene Kunden zurück gewinnen	8.000,-	12.000,-	n.V.
5. Umsetzungs-Programm Begleitung der firmeninternen Schlüsselmitarbeiter bei der Umsetzung der Programme	10.000,-	17.000,-	n.V.

VERKÄUFERLEISTUNG STEIGERN



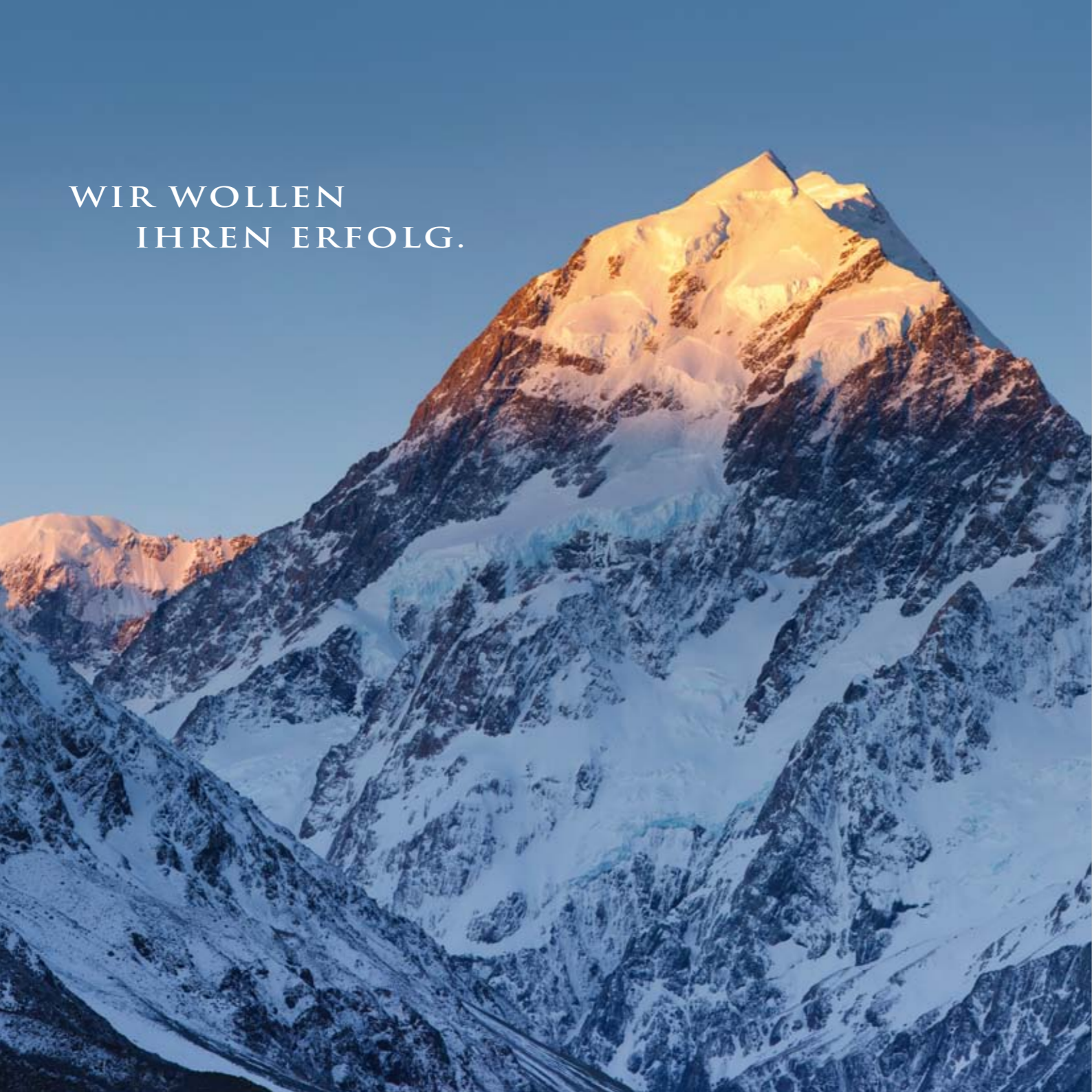
Die entscheidende Frage beim Verkaufen ist: Wer macht den ersten Schritt? Wir oder der Kunde? Beide Verkaufswege müssen professionell begangen werden:

- Was ist zu tun, um dauerhaft ausreichend Kundenanfragen zu schaffen und aus diesen gute Aufträge zu machen?

- Wie können wir einen chancenreichen Erstkontakt zu einem potenziellen Kunden herstellen?
- Wie wird aus einem Erstkunden ein Stammkunde?

Verkäuferleistung steigern	Honorare in Euro nach Unternehmens-Grösse		
	- 50 Mio.	- 100 Mio.	>100 Mio.
1. Verkaufsstärke heute Analyse der Stärken und Schwächen des heutigen Verkaufs	7.000,-	11.000,-	n.V.
2. Verkaufsstärke in Zukunft Wie können wir die Schlagkraft unseres Verkaufs massiv erhöhen? Optionen und Bewertung	10.000,-	15.000,-	n.V.
3. Wirkungsvoller Verkaufen Aktionsprogramme zur Steigerung der Verkäuferleistung und Realisierung neuer Verkaufs-Konzepte	9.000,-	13.000,-	n.V.
4. Umsetzungs-Programm Begleitung der firmeninternen Schlüsselmitarbeiter bei der Umsetzung der Programme	10.000,-	17.000,-	n.V.

WIR WOLLEN
IHREN ERFOLG.



REFERENZEN



100 Konzerne

200 grosse Mittelstands-Firmen

800 mittlere und kleinere Unternehmen

100 NGO's, Verbände, Vereine, Institutionen

Unsere Referenzliste umfasst internationale Konzerne, bedeutende Firmen des Mittelstands, wichtige Organisationen wie Genossenschaften, Verbände, Vereine und Institutionen des öffentlichen Rechts. Entstanden sind wir aus einer Fusion der Beratungsparten mehrerer renommierter St. Galler Business Schools. Nutzen Sie unsere St. Galler Kompetenz und unsere fast 30-jährige Erfahrung in wirkungsvoller Beratung.

Die hier genannten Preise sind Richtpreise. Es gelten ausschliesslich die in der jeweiligen Offerte genannten Preise.
Mit dem Erscheinen einer neuen Preisliste verliert die alte ihre Gültigkeit. Wir verweisen auf unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.



ST. GALLEN CONSULTING®

St. Gallen International Management Consulting
Tellstrasse 18 • CH-9000 St. Gallen • Switzerland
Fon +41 (0) 71 222 14 00 • Fax +41 (0) 71 222 14 03
consulting@sgimc.ch • www.sgimc.ch