

## Coaching Director Sales & Service - Moderation strategische Geschäftsinitiative

**Rückläufige Margen einerseits und stagnieren bei der Neukundenakquisition erzeugten hohen Handlungsdruck das Geschäft zu vereinfachen und die Akquisition agiler zu machen. Erschwerend kam für den Verkauf dazu, dass eine Reorganisation im Gange war und die neue Struktur noch nicht etabliert war.**

Die Leitung von Sales und Service war überlastet und konnte weder die Führung und die Entwicklung der Organisationseinheit noch die KAM Rolle wirkungsvoll und professionell wahrnehmen. Die GL hat sich entschieden dem Leiter Sales und Service einen professionellen Coach zur Seite zu stellen, der ihn persönlich wie auch inhaltlich in Führungsfragen und bei der Prozessoptimierung (Flexibilisierung) direkt unterstützt. Konkret durch Moderation der strategischen Geschäftsinitiative „Go2Market“ sowie mittels

inhaltlicher Beiträge und Sparringpartnership zur Methodik sowie Planung konkreter Prozessoptimierungen.

Während der Unterstützung von knapp 3 Monaten konnte der Leiter seine eigene Rolle neu ausrichten, sein Engagement klarer fokussieren und dadurch an eigener Energie und Effizienz deutlich gewinnen.

Die strategische Initiative wurde neu aufgesetzt und die Rahmenbedingungen für die kurzfristige Umsetzung geplant.

### Die Herausforderungen

- Unterstützung der Abteilung Kundenservice sowie des Managing Directors von Beginn an.
- Optimierung der Organisation und Prozesse zur Sicherstellung eines reibungslosen Kundenservices, auch bei Personalengpässen.
- Enge Zusammenarbeit mit den vielen Stakeholdern auf verschiedenen Managementebenen.
- Einführung neuer schlanker Arbeitsprozesse und Optimierung der Aufgabenverteilung innerhalb der Organisation.
- Sehr rasches Einarbeiten in die Vielzahl spezifischer Fachthemen in der Medizintechnik.

### Die konkreten Intercai-Leistungen

- Coaching des Directors Sales & Service, mittels Individualsessions und Begleitung bei Führungsmeetings zur Reflexion der Handlung und Wirkung. Fördern individueller Stärken und Neigungen durch Persönlichkeitsanalyse mittels GOPP Methode.
- Analyse der aktuellen Problemstellung und der Hebel für eine schnelle, nachhaltige Verbesserung der Ablauforganisation.
- Planung und Set-up Design für die Neugestaltung des „Go-to-Market“ als Change Initiative.
- Moderation und Sparringpartner für die Ausgestaltung und Fokussierung der Taskforce Tätigkeit.

### Der Kundennutzen

- Schärfen des Fokus und der Prioritäten für Sales & Service in Bezug auf Kundenbearbeitung und Verkaufsprozess.
- Direkte Führungsunterstützung des Leiters Sales & Service.
- Aktivieren des Auftritts an der Kundenschnittstelle mittels mehr Kundenpräsenz und Verlagerung innen gerichteter Tätigkeiten zum Backoffice.
- Fördern der Teambildung durch Steigern der Führungspräsenz des Leiters sowie Verbesserung der Interaktion und Kommunikation intern und zum Kunden.
- Visibilität und Effizienz der Wirkung und Leistungen der „Go-to-Market“ Taskforce steigern.
- Verbesserung der Effizienz an Führungsmeetings und Taskforcemeetings.
- Verbesserung des Kundenerlebnisses an den Kundenkontaktpunkten.
- Transparenz zu Aufgaben und Ressourcenbedarf für einen Planungshorizont von 12 -18 Monaten.

«Nochmals vielen Dank für die sehr wertvolle Unterstützung in den vergangenen Wochen. Intercai hat einen wesentlichen Beitrag zu einer strukturierten Weiterentwicklung der Geschäftsleitungsinitiative geleistet, welche nun in die Umsetzungsphase überführt wird. Die eingebrachten methodischen Ansätze in Kombination mit dem pragmatischen Vorgehen waren sehr hilfreich. Zudem habe ich es sehr geschätzt, dass mir der Coach von Intercai in den persönlichen Coachings etliche neue Impulse für meine Weiterentwicklung mitgegeben hat.»

R. S., Member of the Management Board, VP Sales & Service

Ihr Schweizer ICT-Partner seit 1990

## VON DER STRATEGIE BIS ZUR UMSETZUNG

**Wir sind der richtige Partner, wenn Sie Wert legen auf verantwortungsvolle, individuelle und nachhaltige Lösungen.**

**Wir unterstützen Ihre Geschäftsziele und Ihr Business, indem wir Ihre Führungskräfte, Organisation und ICT optimal darauf ausrichten.**

Unsere Einbindung in Ihre Organisation richtet sich dabei immer nach Ihren Bedürfnissen:

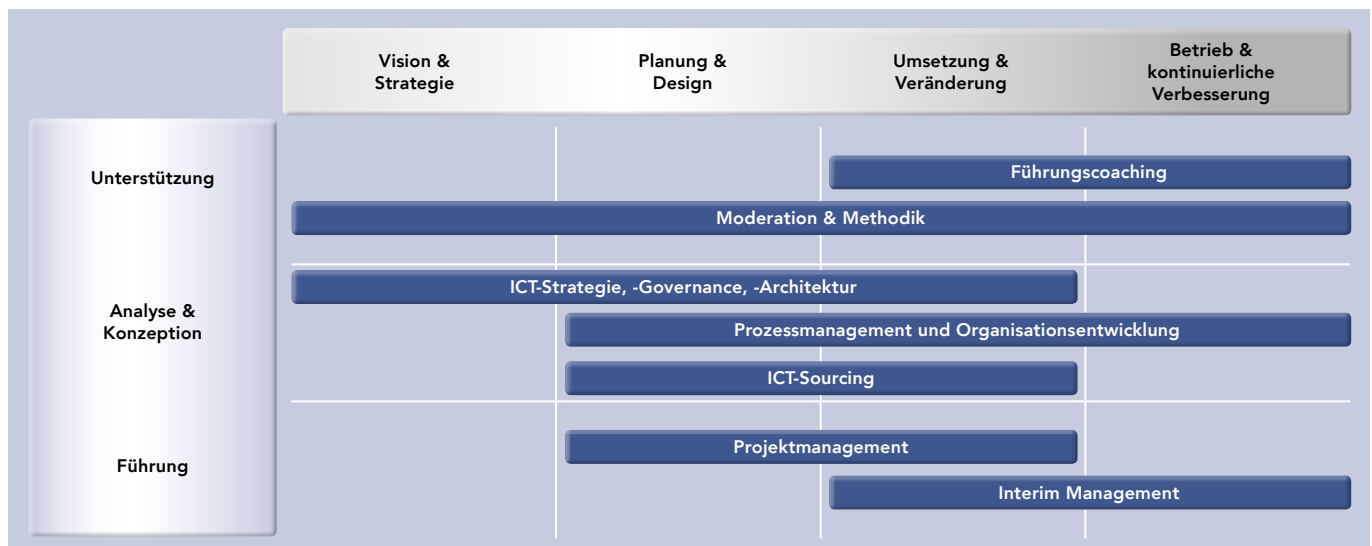
- Als unabhängige Unterstützer für eine neutrale Aussensicht
- Als Partner und Macher in der Analyse und Konzeption
- Als verantwortliche Führungskraft in der Rolle eines Projekt- und Interimmanagers

**Wir schaffen Mehrwert – und sind sowohl auf Anwender- als auch auf Anbieterseite tätig:**

- Für Anwender messen und steigern wir das Kosten-Nutzenverhältnis und machen Investitionen zukunftssicher
- Für Anbieter messen und steigern wir das Kosten-Ertragsverhältnis und steigern den langfristigen Markterfolg
- Für beide Seiten helfen wir, Herausforderungen aus neuen Blickwinkeln zu betrachten und zu meistern sowie Ressourcenengpässe zu lösen

### Unser Angebot

## DAS LEISTUNGS-PORTFOLIO



### Ihr Nutzen

- Individuelle, umfassende Betreuung
- Zugang zu breitem Business Netzwerk
- Commitment und Leadership
- Rasche Wirkung in komplexen Fragen
- Konsequenz unabhängig
- Etablierter Qualitätssicherungsprozess

### Unsere Geschichte

- 1990: Gegründet als 100% Tochter eines internationalen Beratungshauses
- 2001: Management Buyout durch Intercai-Partner
- In vollständigem Besitz der Partner, die operativ in der Gruppe tätig sind