

> be sure to advance



Gute Performance ist die Basis des Erfolges

Process & Performance



Begeistern Sie Ihre Kunden und erhöhen Sie so Ihren Unternehmenserfolg.

Es gibt Dinge, die erschließen sich auch beim zweiten Blick nicht gleich. Zwei Filialen oder Handelspartner lassen in Größe, Lage und Sortiment kaum Unterschiede erkennen. Und doch zählt der eine PoS zu den Top-Umsatzbringern, während der andere hartnäckig das Schlusslicht bildet. Zwei Abteilungen sind ähnlich ausgestattet und auch in ihren Tätigkeiten vergleichbar. Nur die Leistungskennzahlen sind völlig verschieden.

Warum zeichnen sich manche Bereiche mit einer hohen Performance aus, vergleichbare mit einer geringen? Und wie kann diese Performance so schnell wie möglich gesteigert werden?

Audit Services

Jedes Unternehmen gestaltet seine Kundenschnittstellen anders. Wollen Sie also Ihre Performance am PoS, am Telefon, im Internet-Shop, in den Abteilungen oder in Ihren Handelsnetzen messen, so helfen Ihnen inhaltlich standardisierte Prozessaudits nicht weiter. Wir sind aufgrund unserer langjährigen Erfahrung überzeugt: Performance-Inhalte müssen für jedes Unternehmen individuell definiert werden.

Genau dies geschieht vor unseren Audits. Wir schneiden unsere Audits maßgerecht auf Ihre an den Kundenschnittstellen angestrebte Performance mit Ihnen als Experte in einem Workshop zu. Durch das anschließende Audit vor

Der Erfolg eines Unternehmens ist sicherlich das Ergebnis sehr unterschiedlicher Faktoren, die durch die Unternehmensführung intelligent vernetzt und abgestimmt werden. Doch einer dieser Faktoren trägt eine besondere Verantwortung für den Unternehmenserfolg: die Performance an den Schnittstellen zum Kunden – ob in der Sachbearbeitung, dem Point of Sale oder bei Ihren Vertrags- und Vertriebspartnern vor Ort, am Telefon oder im Internet-Shop.

Ist die Performance hier ungenügend, können selbst die besten Prozesse in anderen Unternehmensbereichen nicht zum erwünschten Erfolg führen.

Ort an jeder Kundenschnittstelle erhalten Sie einen fundierten Überblick über die Performance Ihrer Kundenschnittstellen, der Stärken und Leistungsunterschiede tatsächlich erklärt. Auf dieser Grundlage können Sie schnell und gezielt Performance nach unten absichern und das noch vorhandene Potenzial ausschöpfen, um Ihre Performance zu steigern.

Dabei tragen wir der Tatsache Rechnung, dass jeder PoS anders ist, eigene Stärken und Schwächen hat, indem wir an jedem PoS ein eigenes Audit durchführen. Basis unserer Audits ist immer ein Performance-Katalog. Die individuell von Ihnen definierten Performance-Kriterien



werden vorab in dem Performance-Katalog fixiert, welcher eine Bündelung aus Performance-Kriterien wie zum Beispiel Beratungsqualität, Servicequalität, Ihrem Unternehmensauftritt und spezifischen Unternehmensstandards ist, aber auch aus Performance-Kriterien, die Ihren Umsatz nachhaltig steigern.

Die Auditierung erfolgt offen oder verdeckt oder als Kombination aus beiden Auditformen, bei Bedarf auch telefonisch und/oder im Internet. Ziel ist es, die Differenzen zwischen der angestrebten Soll-Situation der im Performance-Katalog von Ihnen definierten Standards und der tatsächlich erbrachten Leistung in einer GAP-Analyse aufzuzeigen – natürlich immer aus der Perspektive Ihres Kunden.

Unsere Audits zeichnen sich durch einen für jeden PoS individuell ausgeprägten Beratungsansatz aus. Wir decken nicht nur Optimierungspotenziale auf, sondern präsentieren Ihnen und jedem Ihrer Auditees gemäß dessen individueller GAP-Analyse einen konkreten Weg zur Realisierung dieser Potenziale.

Certification Services

Exzellente Performance zu behaupten ist einfach und inzwischen auch üblich. Ob das Unternehmen dieses Versprechen auch einhält, kann der Kunde selten prüfen. Mit einer EXCON-Zertifizierung weisen Sie Ihre Performance

Ergebnis sind keinesfalls ungenaue und demotivierende Vorschläge nach dem Gießkannenprinzip, sondern individuelle Maßnahmen für jeden Auditee.

Einmalige Auditierungen führen – aus vielen Gründen – nicht in jedem Fall zu einer dauerhaften Optimierung der Performance. Der auf der Kaizen-Idee aufbauende kontinuierliche Verbesserungsprozess zeigt den Weg: Nach der Verwirklichung der Empfehlungen, die sich aus der GAP-Analyse ergeben haben, führen wir ein Wiederholungsaudit durch. Sollte sich hier ein neues Delta zwischen Ist und Soll ergeben, so können Sie Ihren Optimierungsprozess hin zu einer exzellenten und nachhaltigen Performance fortführen.

Zur Organisation, Darstellung und zeitnahen Auswertung der Audits haben wir eine webbasierte Audit-Software entwickelt. Die mehrsprachige Lösung ist allen am Auditprozess Beteiligten zugänglich. Inzwischen ist die ursprünglich für die Automobilindustrie entwickelte Lösung über alle Branchen hinweg in mehr als 30 Ländern erfolgreich im Einsatz.

glaubwürdig nach. Basis sind die Ergebnisse aus einem vorausgegangenem Audit. Das hebt Sie vom Wettbewerb ab und hilft Ihnen sowohl Ihre Kundenbindung als auch Ihren Umsatz zu steigern.

In den herkömmlichen Zertifizierungen werden dokumentierte Prozesse bewertet – unabhängig davon, ob diese auch in die Realität umgesetzt werden. Für Sie und Ihre Kunden ist es jedoch wichtig zu wissen, dass Performance-Kriterien, die zu einem zufriedenen Kunden führen, gelebt werden. Wir sind deshalb in dem von uns entwickelten Zertifizierungsverfahren einen anderen Weg gegangen. Unsere Zertifizierungen sind passgenau auf die individuelle Performance unserer Mandanten zugeschnitten und spiegeln deshalb die tatsächlich vorhandene Performance wider!

Revision Services

Für die Umsetzung gemäß dem definierten Performance-Katalog müssen Sie für Ihre Performance-Kriterien ein einheitliches Verständnis in Ihren Handlungsnetzen schaffen und sie bei Bedarf mit Ihren Vertrags- und Vertriebspartnern vertraglich verankern. Anschließend leistet unsere Revision zweierlei:

Erstens können Sie prüfen, ob die vereinbarten Performance-Kriterien tatsächlich eingehalten und vereinbarte Maßnahmen zu einer Performance-Optimierung umgesetzt werden. Die Revision kann dann zu einem Prozess der Optimierung Ihres gesamten Handels- und Vertriebsnetzes führen, indem etwa unzuverlässige oder dauerhaft schlecht performende Partner durch andere PoS-Betreiber ersetzt werden. Anders als das Audit überprüft die Revision die in Verträgen fixierten Vereinbarungen, Leistungskennzahlen und Performance-Kriterien.

Zweitens identifizieren wir in unserer Revision auch die besten Abteilungen, Point of Sales oder Handelspartner. Deren Ergebnisse können Ihnen im

Ein solches Zertifikat hilft Ihnen, Ihre Performance effektiv und glaubwürdig zu kommunizieren. Es ist somit ein hervorragendes Marketinginstrument, mit dem Sie Ihre Kunden Orientierung in einem unübersichtlichen Markt verschaffen. Haben Sie beispielsweise eine für Ihre Branche oder Ihr Unternehmen besondere Performance oder eine individuelle Leistung, können wir auch diese spezifischen Erfolgsfaktoren zertifizieren und machen somit Ihre Stärken sichtbar.

Anschluss als Benchmark dienen, auf deren Niveau mittelfristig alle anderen Akteure gehoben werden sollen.

Besonderen Wert legen wir dabei auf die fruchtbare Zusammenarbeit zwischen Ihnen und Ihrem Vertriebs- oder Vertragspartner. Entsprechend kann unsere partnerschaftlich orientierte Revision nach Ihren Wünschen angemeldet oder unangemeldet erfolgen und findet ausschließlich vor Ort bei Ihren Vertrags- oder Vertriebspartnern statt. Sie basiert auf einem Performance-Katalog, der die inhaltlichen Kriterien der Revision beschreibt. Neben einem Einführungsgespräch über die Inhalte der Revision und der zur Plausibilisierung der Revisionsinhalte notwendigen Dokumente und Systeme, wird je nach Dauer der Revision ein Zwischen- und in jedem Fall ein Abschlussgespräch über die festgestellten Ergebnisse geführt. Sie erhalten alle Ergebnisse in einem ausführlichen Bericht, einschließlich etwaiger monetärer Rückbelastungspotenziale, Beweismittel und Risikoanalyse.

Ihre Vorteile im Überblick.

Wir haben mit unseren Audit Services, Certification Services und Revision Services drei Module entwickelt, die speziell der Identifizierung von Optimierungspotenzialen und der anschließenden Performance-Optimierung dienen.

- » maßgeschneiderte Audits, angepasst an Ihre angestrebte Performance
- » kein Gießkannenprinzip: individuelle Audits an jedem PoS
- » ausgeprägter Beratungsansatz: Optimierungspotenziale, individuelle GAP-Analyse und individuelle Maßnahmenvorschläge zur Realisierung der Potenziale
- » passgenaue Zertifizierungen, zugeschnitten auf Ihre individuelle Performance
- » EXCON-Zertifikate sind ein hervorragendes Marketinginstrument, das (auch regionale) Wettbewerbsvorteile schaffen kann
- » Revision mit Doppelfunktion: Prüfung der Umsetzung getroffener Vereinbarungen und Identifizierung von Benchmarks



Kontakt

Mehr Informationen finden Sie
auf **www.excon.com**

**EXCON Certification
Services GmbH**

Hugenottenallee 175
D-63263 Neu-Isenburg
Fon: +49(0)6102-7389-0
Fax: +49(0)6102-7389-66
E-Mail: info.de@excon.com

**EXCON Controlling
Austria GmbH**

Schottenring 16
A-1010 Wien
Fon: +43(0)1-537124-824
Fax: +43(0)1-537124-024
E-Mail: info.at@excon.com

**EXCON Controlling
Schweiz GmbH**

Bahnhofstraße 88
CH-5430 Wettingen
Fon: +41(0)56-61833-22
Fax: +41(0)56-61833-29
E-Mail: info.ch@excon.com

Weitere Standorte und Adressen in Europa und den USA finden Sie auf unserer Website.