

Die Kunst des Follow-Ups: Der Projektabschluss als Verkaufschance

von Fabian Vollberg

Kurzübersicht

- o In jedem Projektabschluss liegt eine Chance.
- o Die Vorbereitung ist auch für diese Verkaufschance entscheidend.
- o Am Ende zählen nur der Wert der Leistung, das gegenseitige Vertrauen und die Aktivität des Vertriebes.



Jedes Ende einer Zusammenarbeit kann ein neuer Anfang sein. Jeder Projektabschluss ist eine neue Verkaufschance. Es ist wichtig, dass dieser neue Anfang nicht als zufällig oder vom Schicksal gegeben betrachtet wird. Den metaphorischen Faden zu finden, aufzunehmen und weiterzuspinnen ist eine echte Vertriebsaufgabe, die viel früher anfängt, als man meint und die erst dann endet, wenn die nächste Zusammenarbeit besiegelt ist.

Es lohnt sich das Thema des Follow-Ups im B2B-Bereich systematisch zu betrachten und dem Projektabschluss eine besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Denn zu diesem Zeitpunkt ist das Vertrauen hoch, der Wert der Leistungen erlebt und die Einsichten in mögliche Anknüpfungspunkte hoch. Durch diese Konstellation sind Folgeprojekte auch häufig besonders wirksam, denn man ist miteinander eingespielt und abgeglichen. Außerdem sind die erkannten Punkte mit hoher Wahrscheinlichkeit relevant und hinsichtlich der Wirkung akkurat eingeschätzt. Schon aus diesen Gründen gilt es, im besten Interesse des Kunden, zu prüfen, über welche Folge-themen nun zu sprechen ist und dies auch auf die gemeinsame Agenda zu bringen.

Doch der Reihe nach. Über die folgenden drei Schritte sollten Sie nachdenken, um die Anzahl und die Qualität von Folgeprojekten systematisch zu steigern:

- o **Stellen Sie fest, welche Ausgangssituation Sie vorfinden:** Wir präsent ist das Thema Follow-Up nach dem Projektabschluss bei Ihrem Vertriebsteam? Welche Follow-Up Angebote haben Sie, die als Ideal- oder auch als Kleinstlösung in Frage kommen? Welche Schritte sind im Vertriebsprozess vorgesehen, um Pro-

jektabschlüsse als Verkaufschancen zu schaffen und zu nutzen? Wie ist es um den quantitativen Erfolg Ihrer Follow-Up Bemühungen bestellt (Wiederkaufsquote; Erträge von Follow-Up-Erfolgen, ...)?

- o **Prüfen Sie, wie Folgeprojekte und weitere Follow-Up Optionen im Vertriebs- und Projektabschluss vorbereitet werden können:** Wenn Sie wissen, woran Sie nach dem Projektabschluss regelhaft anknüpfen können, so lassen sich diese Punkte häufig bereits vorbereiten. Möchten Sie nach Empfehlungen fragen, weisen Sie darauf schon zu Beginn der Zusammenarbeit hin; Möchten Sie Maintenance-Inhalte anschließen, bieten Sie sie direkt zu Beginn mit an und eröffnen Sie die Option sie nach Abschluss „hinzuschalten“, wenn sie zu Beginn nicht beauftragt wurden; Machen Sie einen förmlichen, persönlichen Projektabschluss zu einem Bestandteil des Projektes, so ist der Rahmen für Gespräche über Folge-Projekte geschaffen.
- o **Probieren Sie es aus.** Nehmen Sie sich jedes aktuell laufende Projekt vor und überlegen Sie, wie ein optimaler Anschluss gestaltet sein kann. Denken Sie darüber nach, wie sich dieses Folgegeschäft nunmehr einfädeln und vorbereiten lässt und dann probieren Sie es einfach aus und lassen Sie Ihre Erfahrungen in einen systematischen Prozess einfließen.

Zum Abschluss noch ein Hinweis: Wirklich erfolgreich ist ein Follow-Up und Folgeprojekt nur dann, wenn es im besten Interesse des Kunden ist, wenn die Projekte auch den Wert liefern, den sie versprechen und die Beziehung kontinuierlich gestärkt wird.