

Kursbeschreibung

CHV101

Kundenprozessanalyse - Grundlage zur erfolgreichen Entwicklung einer Kundenlösung

Kursziel

Als einer der ersten Schritte für eine erfolgreiche Produkte- System- oder Softwareentwicklung für einen Endkunden gilt es den Geschäftsprozess des Kunden bis in alle Details zu verstehen, um daraus ein vollständiges Anforderungsprofil an die zu entwickelnde Kundenlösung abzuleiten. Unvoreingenommenes Zuhören, methodisches Vorgehen, kluges Überlegen, welchem "Stakeholder" beim Kunden welche Fragen gestellt werden sollen, schnelles Aneignen der kundenspezifischen Prozessterminologie und deren Umsetzung (verständliches und präzises Beschreiben) in das ABB-eigene Referenzsystem sind wichtige Kompetenzen die dazu entwickelt werden müssen.

Lernziele

Die Hauptziele des Kurses sind

- Kundenbedürfnisse und Kundennutzen identifizieren
- Kundenprozesse zur ABB-internen Weitervermittlung aufnehmen, strukturieren und beschreiben
- Geschäftsinteressen von Endkunden systematisch verstehen
- Entscheidungskriterien der Kunden kennen
- Lösungen für schwierige Entscheidungen entwickeln
- mit eigenen Lösungsvorschlägen zuwarten können
- Vertrauen und Partnerschaft beim Kunden aufbauen
- individuellen Lösungen für "schwierige" Kunden entwickeln
- Analysieren des Verhaltens der Teilnehmenden in Rollenspielen

ABB Schweiz AG LC Business Processes & Personal Development

Bruggerstrasse 72

CH-5400 Baden

Tel. +41 58 589 32 25

Fax +41 58 585 28 00

E-Mail university@ch.abb.com

www.abb.ch/abbuniversity

Teilnehmende

Heutiges und angehendes Produktmanagement und Entwicklungspersonal der ABB, sowie eine beschränkte Anzahl anderer ABB-Mitarbeitenden mit engen Kontakten zu Produktmanagement und Entwicklung, z.B. Verkauf, Marketing und Business Development.

Manager von organisatorischen Einheiten, welche den Produktmanagement- und Entwicklungsprozess überwachen und implementieren.

Voraussetzungen

Funktion entsprechend "Teilnehmende" und die Bereitschaft, während der gesamten Dauer des Kurses aktiv teilzunehmen.

Inhalte

- Investitionen aus dem Blickwinkel des Kunden
- Ziele und Entscheidungskonflikte unserer Kunden
- Den Bedarf des Kunden ermitteln
- Beschreibung der Kundenprozesse mit Use Cases
- Beschreibung des Kundenproblems
- den Kunden kennen (Player's Map, Element des CTS Capture Team Selling)
- Kommunikationstechniken (fragen - zuhören - informieren)
- Gesprächsführung, Fragetechniken (z.B. Paraphrasieren), Argumentationstechnik
- Positive Einstellung zu schwierigen Kunden
- Partnerorientierte Verhandlungsstrategie (Einwandbehandlung)
- Lösungsorientiertes Verhandeln

Methoden

Kurzreferate, Einzel- und Gruppenarbeiten, Fallbeispiele, Rollenspiele mit Videoauswertung.

Dauer

2 Tage