

Sales und Professional Service auf einer Wellenlänge

07.10.2021, 09:34 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Klaus Setzer* | *Project Performance Coach*

Hier treffen zwei Welten aufeinander, die unterschiedlicher gar nicht sein könnten!

Darf ich vorstellen:

Das Sales-Team. Gepflegte und wortgewandte Damen und Herren. Stets gut, ja sogar perfekt, gekleidet und gerne mit einem kleinen Funkeln - zumeist am Armgelenk - gut zu erkennen. Sie sind geschickt im Kundengespräch und verfügen über ein exzellent ausgebildetes Gespür für die Abschlussreife von Verträgen.

Das Professional Service Team ist meistens eine gesunde Mischung aus bestens ausgebildeten Fach-Spezialisten und tiefsinnigen Entwicklern. Die Vorurteile über Entwickler sparen wir uns an dieser Stelle, da wir es ja (meistens) besser wissen und sie es genau genommen nicht nötig haben, mit schickem Anzug und Krawatte durch Meetings zu quälen.

Zusammengefasst bedeutet das, dass wir es hier weniger mit zwei Welten als eher mit **zwei Hälften einer Weltkugel** zu tun haben. Und sie verfolgen zudem ein gemeinsames Ziel: Dem Kunden eine passende Lösung zu bieten.

Diese Geschichte könnte hier auch enden ...

... wenn es in dieser scheinbar heilen Businesswelt nicht ein dramatisches Gefälle zwischen Mount Everest und dem Marianengraben geben würde. Leider ohne Wasser dazwischen damit der freie Fall noch extremer wird.

Wir sprechen hier von der **Begeisterungskurve**. Das ist die Route auf der jeder Kunde vom Sales geschickt wird, damit der Vertragsabschluss überhaupt stattfinden kann.

Auf der einen Seite kann diese Kurve zeitweise oder Worst Case dauerhaft einknicken und dem Sales dadurch unschöne Schweißperlen verpassen. Idealerweise wird diese Kurve aber stetig gesteigert bis der Kaufvertrag eingetütet ist. Gute Arbeit also!

ABER zu 90% (!!!!) wird die Begeisterungskurve mehr gespannt als nötig wäre und somit **überspannt**! Es kommt dadurch was kommen muss, wenn der Professional Service das Projekt übernimmt und genau diese Kurve schlagartig einbricht!

Die anfängliche **Begeisterung des Kunden erleidet einen dramatischen Niederschlag**. Die klassische Ernüchterung nach dem Kauf. Sie kennen es bestimmt! Und Sie kennen auch alle die Ausreden wie z.B.: "Der Sales hat wieder mehr verkauft als wir können" oder "der Professional Service hat keine Visionen", usw... Erstmal alles quatsch!

Was ist passiert?

In den wenigsten Fällen ist weder die Expertise des Sales noch die des Professional Service schuld. Auch nicht der Kunde, meine Damen und Herren! Denn genau genommen hab **sie es als Team verbockt**! Denn voraussichtlich sind sie nicht ein gemeinsames sondern zwei getrennte Teams, stimmt's? Sie kleiden sich ja auch völlig unterschiedlich! (Achtung Sarkasmus!). Schlussendlich wird es Ihnen mit größtmöglicher Wahrscheinlichkeit nicht mehr gelingen, die Begeisterungskurve zum Projektende nach oben biegen. Ihr Kunde ist zufrieden - nicht begeistert! Und das auch nur,

wenn nichts dazwischen kommt!

Was können Sie also tun?

Wenn Sie die beiden Kurven vergleichen, dann stellen Sie fest, dass Sie **alle gemeinsam** den Gipfel der Begeisterung erklimmen müssen. **Im Sales gerne zu Anfangs etwas gedämpfter** um dem Professional Service noch Spielraum zu geben. **Im Professional Service dagegen anfänglich mehr Enthusiasmus** und eine "warme" Übernahme. Idealerweise verschmelzen diese beiden Teams ineinander und bilden eine Einheit. Wenn Sie dann noch Ihren Kunden gemeinsam an die Hand nehmen, dann steht der Begeisterung am Ende des Projektes nicht mehr im Wege.

Ihr Kunde wird es Ihnen übrigens danken: Mit Treue und einer ehrlichen Referenz für Ihr Unternehmen!

KS, 2021

Portrait

Mein Team und ich helfen dir, die Begeisterungskurve vom Beginn des Salesprozess bis zum Projektabschluss aufrecht zu halten und systematisch zu steigern.

Wir schärfen das Verständnis für Kundenbegeisterung, beschleunigen Prozesse, optimieren euere Servicequalität und bringen euere Projekte auf Erfolgsspur.

Begeistere und übertreffe die Erwartungen deines Kunden in jedem Projekt und wehre Krisen oder gar Imageschäden vorzeitig ab!

News-ID: 1218477 • Views: 304 (Stand: 30.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1218477/Sales-und-Professional-Service-auf-einer-Wellenlaenge.html>