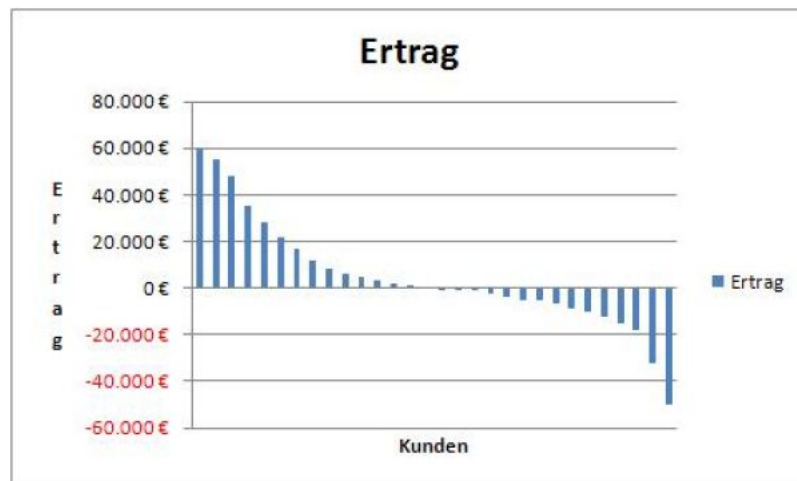


Unprofitable Kunden entdecken und Gewinne deutlich steigern

22.07.2011, 09:25 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Lintea Unternehmensberatung*



Kundeneträge von 30 Kunden absteigend sortiert

Die Frage nach der Kundenprofitabilität beantworten viele Unternehmer mit dem Hinweis, im Durchschnitt seien alle Kunden profitabel oder mit 20 % der Kunden würden vermutlich 80% der Erträge erwirtschaftet. Kaum ein Unternehmen kann die Profitabilität seiner Kunden belegen.

Der errechnete Durchschnitt der Kundeneträge läßt nicht die großen Unterschiede in der Profitabilität pro Kunde erkennen. Wenige Kunden können schon deutlich mehr als den ausgewiesenen Gesamt-Ertrag für das Unternehmen ausweisen, die schlechtesten Kunden bringen oft einen Verlust, der in der Summe ebenfalls den gesamten Ertrag übersteigt.

Weder mit Pareto noch mit einer Durchschnittsbetrachtung wird die große Bandbreite der tatsächlichen Kundeneträge aufgedeckt. Kunden beanspruchen in sehr unterschiedlichem Umfang die Ressourcen des Unternehmens. Dies wird in der Rechnungsstellung für erteilte Aufträge nicht deutlich. Der tatsächliche Aufwand für Auftragsgewinnung, Auftragsabwicklung und Angebotserstellung sowie weitere Maßnahmen der Kundenbetreuung wird nicht transparent.

Dies führt zum scheinbar paradoxen Zustand , dass wenige Kunden deutlich mehr Ertrag erwirtschaften, als in der GuV ausgewiesen wird und eine Anzahl von Kunden mit beträchtliche Verlusten diesen Top-Ertrag wieder reduzieren. Werden nur die Kundeneträge addiert, wird der potenzielle Ertrag deutlich. Häufig ist dieser doppelt so hoch wie der in der GuV ausgewiesene, es sind aber auch Verhältnisse von 5:1 bis 10:1 nicht ungewöhnlich.

Das im Bild dargestellte Beispiel zeigt die Ergebnisverteilung von 30 Kunden, von denen die Hälfte einen positiven Beitrag zum Gesamtergebnis liefern, das Maximum der Kurve beträgt 302.100 €, der in der GuV ausgewiesene Ertrag beläuft sich aber nur auf 131.000 €. Mit den besten drei Kunden werden schon 163.000 € Ertrag erwirtschaftet. Die verlustreichsten 6 Kunden machen allein schon 137.500 € Verlust.

Diese Verluste nur zu halbieren, würde das Gesamtergebnis in der GuV um ca. 50% verbessern. Die Methode, mit der sich der Gewinn im Unternehmen zweistellig verbessern lässt, erfasst die Ressourcen, die Kunden beanspruchen, so genau, dass Kundeneträge präzise ermittelt werden können. Interessenten können weiterführende Informationen unter <http://www.lintea.de/schlanke-prozesse/profitables-geschaeft/kundenetrags-check> abrufen.

Portrait

Die Lintea Unternehmensberatung verstärkt meßbar die Profitabilität für Kunden und Produkte in produzierenden Unternehmen und in Unternehmen der Finanzdienstleistungsbranche.

Mit Hilfe schlanker Prozesse und einer hohen Umsetzungskraft nutzen Unternehmen ihre Ressourcen besser aus und verbessern ihre Ergebnisse und ihre Kundenzufriedenheit.

News-ID: 556522 • Views: 1116 (Stand: 31.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/556522/Unprofitable-Kunden-entdecken-und-Gewinne-deutlich-steigern.html>