RÜCKBLICK

Was in 24 Monaten Auftragshistorie *steckte*

Großhandel für Unterhaltungstechnik, rund 1.600 Kunden mit Umsatz in den letzten 24 Monaten. Quelle: Auftragshistorie aus dem ERP, Export als CSV. Dazu Presse und Register für die Zielkunden des Hauses. Alle Zahlen stammen aus einem laufenden Projekt, Namen sind entfernt, Beträge gerundet.

1.600
Kunden mit Umsatz in 24 Monaten

220
davon aktiv: Bestellung in den letzten 6 Monaten

234
still seit 6 bis 18 Monaten, das Fenster mit dem größten Hebel

317.000 €
erwartbarer Umsatz aus diesem Fenster in 12 Monaten

Stille Kunden nach Schlafdauer

SEIT DER LETZTEN BESTELLUNG	FIRMEN	RÜCKKEHRQUOTE, GEMESSEN	ERWARTBARER UMSATZ, 12 MONATE
6 bis 12 Monate	148	32 %	267.000 €
12 bis 18 Monate	86	18 %	51.000 €
18 bis 24 Monate	100	19 %	138.000 €
24 bis 36 Monate	145	10 %	62.000 €
über 36 Monate	880	2 %	77.000 €
Summe	**1.359**		**594.000 €**

Rückkehrquote gemessen an 1.244 Fällen der eigenen Historie: Wie viele Kunden mit gleicher Schlafdauer in den Jahren davor von selbst zurückkamen. Erwartbarer Umsatz = Historie je Firma mal Rückkehrquote. Halbwertszeit der Kundenbeziehung in diesem Haus: rund elf Monate.

LESART

Der Hebel liegt bei 6 bis 18 Monaten

Jeder dritte Kunde in diesem Fenster kommt zurück, wenn er angerufen wird, bevor die Beziehung kippt. Nach drei Jahren liegt die Quote bei zwei Prozent, dort lohnt der Anruf nicht mehr. Die Reihenfolge der Anrufe ergibt sich aus Schlafdauer und Historie, nicht aus dem Bauchgefühl.

Was heute offen ist: die ersten fünf Anrufe

KUNDE (ANONYMISIERT)	STILL SEIT	ERWARTBAR	EINSTIEG
Freizeitbetrieb A	10 Monate	49.500 €	Letzte Bestellung, Neuheiten derselben Warengruppe
Arcade-Betreiber B	8 Monate	14.800 €	Offener Bedarf aus dem letzten Auftrag
Funsport-Bar C	9 Monate	8.000 €	Saisonstart, Ersatzteile und Zubehör
Bowlingcenter D	12 Monate	7.100 €	Jahresfrist, Wartung und Erneuerung
Handelsunternehmen E	9 Monate	7.100 €	Letzte Bestellung, Verfügbarkeit heute

Die vollständige Anrufliste des Beispiels umfasst 101 Firmen mit rund 276.000 € erwartbarem Umsatz, sortiert nach Erwartungswert, je Firma mit Ansprechpartner, Telefon und Einstieg.

EXTERN GEPRÜFT

Anlässe aus Presse und Register

Für 823 Zielkunden des Hauses wurden Presse und Register über den Zeitraum geprüft: drei Firmen mit belegtem externem Anlass (Eröffnung, Erweiterung). Lesart: Im eigenen Bestand liegt der größere Hebel. Externe Anlässe liefern den Einstieg bei Neukunden, nicht die Masse.

PILOT, 90 TAGE

Erfolgskriterium vorab

Reaktivierte Kunden: Bestellung binnen 90 Tagen nach dem Anruf, gemessen gegen die Rückkehrquote ohne Anruf aus derselben Historie. Dazu je Monat: berührte Kunden, Rückmeldungen, Aufträge.

VORSCHLAG FÜR DIE ERSTEN 90 TAGE

1. Fenster 6 bis 12 Monate zuerst: 148 Firmen, 15 Anrufe je Woche je Verkäufer, in zehn Wochen durch.
2. Jeder Anruf mit Einstieg aus der Historie, Ergebnis wird protokolliert: erreicht, Termin, später noch einmal.
3. Fenster 18 bis 24 Monate parallel, nur die 20 größten Historien.
4. Monatlicher Wertnachweis: berührte Kunden, Rückmeldungen, Aufträge, gegen die Basisrate.