

Az anyagok teljes változata elérhető a címre kattintva.

Értékesíts okosan! A játék megváltozott...

A hagyományos értékesítés kora leáldozott. A 21. század technológiai fejlődése, a fogyasztói szokások változása és a folyamatos költségcsökkentési törekvések miatt az ügyfelekért folytatott verseny új szabályok szerint folyik.

Ma már nem arról szól a játék, hogy ki tud több új ügyfelet szerezni, hanem arról, hogy ki tudja megtartani őket, és ki tud sikeresebb lenni a keresztértékesítésben. Ma már nem lehet az ügyfeleket nagy masszaként kezelni: aki sikeres akar lenni, annak ismernie kell vásárlási/fogyasztási szokásaikat, viselkedésüket és visszajelzéseiket; és nem utolsó sorban, képesnek kell lennie rá, hogy ezekre reagáljon. Ma már nem az a vállalat válik sikeressé, amelyik a marketing-büdzsé növelésében és a hagyományos (ATL) kommunikációban látja az értékesítés kulcsát, hanem az, amelyik felismeri, hogy az ügyfelek egyedi igényeire szabott és célzott üzenetekkel kell reagálni. Ma már nem lehet figyelmen kívül hagyni, hogy az ügyfelek gyorsabban és kényelmesebben akarnak vásárolni, ezért aki nem nyit az alternatív –online és mobil – értékesítési csatornák felé, az lemarad. És a mai rohanó világunkban, a „big data” korában, az sem fér bele, hogy a controlling végeláthatatlan riportokkal és Excel táblákkal árássza el az értékesítési vezetőt.

A Controlling Világ márciusi számát azért szenteltük az értékesítésnek, hogy bemutassuk az új játékszabályokat, és segítséget adjunk a felkészüléshez mind a controllerek, mind a menedzserek számára.

Felkészültek? [Akkor induljunk! »](#)

[Tovább a cikkhez »](#)

Ügyfélelemzés és innováció nélkül álom marad a cél

A magyar termelővállalatok elégedetlenek értékesítési szervezetükkel, és az online csatornákat sem használják ki kellően - derült ki a közelmúltban a Horváth & Partners csoport Sales Performance Excellence (SAPEX) felméréséből, amelyre szóló felhívásunk a Controlling Világban is megjelent. Ez Európában másutt ma már nem jelent gondot, de vannak közös problémák is. Összefoglalónkban bővebben is olvashat az eredményekről, illetve arról, hol kereshetjük a javítási lehetőségeket.

Talált pénz, avagy hogyan ne veszítsünk bevételt?

A bank-, a telekom- és az energiaszektorban az árbevétel legalább 3-5%-a kiesik, mert nem számlázzák ki, nem szedik be, vagy az előírt időpontnál csak később számlázzák ki azt a pénzt, ami pedig szerződés szerint járna a vállalatnak. Mit tehetünk ez ellen? Adunk 8 tippet.

Hogy a mobil CRM ne csupán kütyüket jelentsen

Lassan a sikeres értékesítés elengedhetetlen feltételévé válik a mobil CRM-rendszerek használata – állítja a superoffice.com cikke. A rendszer bevezetése azonban lényegesen többet jelent okostelefonok vásárlásánál és egy alkalmazás telepítésénél. Ahhoz, hogy sikeres legyen, újra kell gondolni a teljes értékesítési folyamatot és az értékesítési szervezet felépítését, működését. A cikk bemutatja az okokat, a hasznokat és a bevezetés feltételeit. Magyar nyelvű összefoglaló.

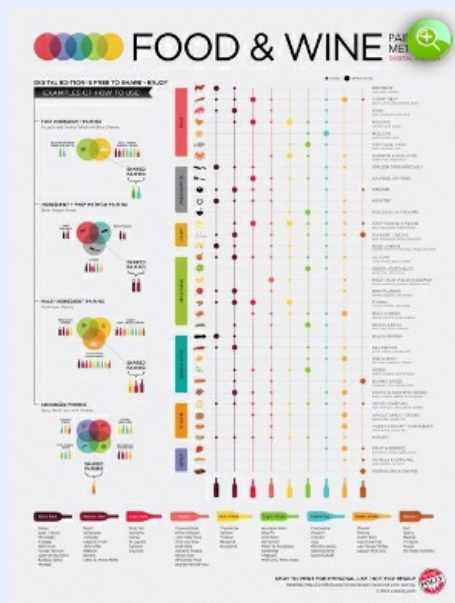
Rendrakás a zűrzavarban – az értékesítési tevékenység mutatószámai

Hogyan lehet kompakt, de átfogó módon mérni az értékesítési tevékenységet? Ez a dilemma egyidős a teljesítménymenedzsmenttel. Az interneten számos „sales KPI” cikk, ajánlás, gyűjtés található – így a bőség zavarában a fő kérdés az, miként lehet strukturálni a különböző szintű és irányú értékesítési mutatószámokat. Erre vállalkozik a BSC Designer cikke is, amelyet összefoglalónkban az IFUA Horváth & Partners gyakorlati tapasztalataival egészítettünk ki.

CV-Villáminterjú: Milyen elemekből épül fel az értékesítési controlling?

Tervezett rovatunk célja a hazai gyakorlati példák rövid bemutatása villáminterjú-szerűen. Ebben a hónapban **Székely Gergely (Hungaropharma Zrt.)** és **Papp Eszter (Budapesti Távhőszolgáltató Zrt.)** válaszát ismerhetik meg olvasóink.

Szemrevaló adatok



Agyunk 60.000-szer gyorsabban dolgozza fel a képeket, mint a szövegeket, nem csoda hát, hogy egyre terjed az infografikák vállalati alkalmazása külföldön és itthon is. Cikkünkben – sok példa bemutatásával - megvizsgáljuk, milyen vállalati felhasználási lehetőségei vannak az infografikáknak, illetve a belső vállalati beszámolásban milyen eszközöket használhatunk infografika jellegű riportok készítéséhez.

Excel-segédlet: Több adatbázis együttes elemzése és vizualizációja az ingyenes PowerPivot Excel bővítménnyel

E havi segédletünkkel egyszerre elemezhetünk több, egymáshoz kapcsolódó, különböző adattartalmú, nagy adatmennyiséggel bíró adatbázist, és dinamikusan vizualizálhatjuk őket az ingyenes PowerPivot Excel bővítménnyel köszönhetően. Mintapéldánkban egy kiskereskedelmi hálózat ügyfeleinek vásárlásai szerepelnek.

Kávészünet: „A legegyszerűbb út a sikerhez modellezni valaki mást, aki már sikeres”- interjúk Jordan Belforttal, az értékesítés farkasával

Jordan Belfort, a Wall Street Leonardo di Caprio által megszemélyesített farkasa az elmúlt hónapokban hatalmas ismertségre tett szert. Most ne merüljünk bele mélyen a történet etikai vonatkozásainak boncolgatásába, hanem koncentráljunk arra a tényre, hogy Jordan Belfort a filmben bemutatott fényes sikereire, illetve bukására alapozva kidolgozott egy saját értékesítési rendszert, és ennek köszönhetően a világ legnagyobb vállalatai is ügyfeleivé váltak néhány év alatt. Dolgozott már együtt többek között a Deutsche Bank, a General Electric, a Forbes Manhattan, a Hewlett-Packard, a Virgin Atlantic, a U.S. Federal Reserve Bank és számos nemzetközi tőzsde munkatársaival. Cikkünk röviden összefoglalja több, a neten talált videóinterjú tartalmát, amelyek közül néhány már nem elérhető.

Országomat egy döglött patkányért! – Érzékeny kérdések az ösztönzés világában

Az ösztönzési rendszer mindnyájunkra hat. Érdemes megfigyelni, mennyire gyorsan és radikálisan megváltoztathatják az emberek a viselkedésüket, amikor az ösztönzés kérdései kerülnek terítékre, netán a rendszer módosul. A leggyakoribb gondolkodási sémákat vizsgáló sorozatunkban ezúttal az emberi tevékenységek ösztönzésérzékenységére vetünk egy (ön)kritikus pillantást.

Egyesületi hírek

A Magyar Controlling Egyesület Családi Vállalkozások Munkacsoportja március 28-29-én Balatonkenesén tartja workshopját „Informatikai beruházások gazdaságossága” témában. Új érdeklődők bekapcsolódását is örömmel várják.

[Bővebben »](#)

Az ICV mintájára működő munkacsoportok „Időgazdálkodás” témakörben tartanak workshopot április 11-12-én, neves tréningcég profi trénerének irányításával.

[Bővebben »](#)

Április 16-án, Nyíregyházán interaktív workshopot szervez a Magyar Controlling Egyesület a Szabolcs-Szatmár-Bereg-megyei Ipar és Kereskedelmi Kamarával együttműködve. A téma: Döntéselőkészítés számok segítségével. Minden érdeklődőt szívesen várnak a díjmentes rendezvényre.

[Bővebben »](#)

IFUA

Élvonlban - a controlling és a vállalatirányítás legjobb gyakorlata

Jöjjön el a szakma legnagyobb rendezvényére! **2014. május 28-án** rendezzük meg szokásos éves konferenciánkat, ahol a színvonalas előadásokat 180-200 vendég szokta hallgatni.

Idei előadónk:

- **Bakos Monika**, a Hewlett-Packard Application and Business Services Lead-je
- **Bóthe Csaba**, az IT Services Hungary ügyvezető igazgatója
- **Goszták Árpád**, a Siemens CFO-ja
- **Heiszler Gabriella**, a SPAR CFO-ja
- **Prof. Dr. Dr. h.c.mult Horváth Péter**, a Horváth AG felügyelő bizottsági elnöke
- **Káldi Gábor**, a Videoton Holding Zrt. controlling vezetője
- **Kovács Péter**, az IPG Infopress Group Hungary gazdasági igazgatója
- **Prof. Dr. Reinhold Mayer**, a Stuttgarti Egyetem professzora
- **Such György**, az Országgyűlési Hivatal főigazgatója
- **Szász Károly**, a Sole-Mizo Zrt. közép-európai pénzügyi igazgatója

[Program »](#)

Foglalja be a naptárjában már most ezt a napot saját szakmai továbbfejlődésére!

Humor sarok

A feledékenység átka

A cég értékesítési igazgatója panaszlik a titkárnőjének:

- Ez a George rettentően feledékeny! Csodálom, hogy egyáltalán el tud adni az ügyfeleknek valamit. Most is megkértem, hogy ha jön vissza az ebédből, akkor hozzon nekem néhány szendvicset, de szerintem jobb, ha nem számítok rá.

Ebben a pillanatban nyílik az ajtó, és lihegve beesik George.

- Főnök, nem fogja elhinni, mi történt! - újságolja. - Ahogy bementem az étterembe, megláttam egy régi ügyfelünket, aki már vagy 2 éve nem vásárolt tőlünk semmit. Leültem hozzá, és olyan jól elbeszélgettünk, hogy a végén rendelt 2 millió dollárért a legújabb modellből.

A főnök odafordul a titkárnőhöz:

- Ugye, mondtam, hogy úgylis elfelejti a szendvicseimet!

Kérjük, értékeljen egy kattintással!

[Jó »](#)

[Elmegy »](#)

[Felejtjük el »](#)

Észrevételeit és javaslatait várjuk címünkön: controllingvilag@ifua.hu.

Szerkesztő: Látos András és Lévai Márta

Felelős kiadó: Radó István

[Ha nem tudja olvasni a hírlevelet, kérjük, kattintson ide »](#)

[Feliratkozás](#) · [Lemondás](#) · [Szerzői jogvédelem](#) · [Impresszum](#)

Copyright © 2002-2013 IFUA Horváth & Partners Kft.

A Controlling Portál létrehozását az Informatikai és Hírközlési Minisztérium támogatta 2002-ben.