



Westfälische Wilhelms-Universität Münster

Dieter Ahlert (Hrsg.):

**„Transolve“ –
Transformationsprozess vom
Produzent zum Solution Seller am
Beispiel des KMU „Schäper
Sportgerätebau GmbH“
– Mögliche Optionen für KMU**

Dieter Ahlert
Josef Hesse
Phillipp Kruse
Julian Kawohl

ISSN 1866-4970



Deutsches Zentrum
für Luft- und Raumfahrt eV
in der Helmholtz-Gemeinschaft



Transolve

Vom Produzenten zum Solution Seller



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS	I
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	III
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	V
TABELLENVERZEICHNIS	VI
1 EINLEITUNG UND PROBLEMSTELLUNG	1
2 BEGRIFFLICHE GRUNDLAGEN ZUR VERMARKTUNG GANZHEITLICHER LÖSUNGEN („SOLUTION SELLING“)	3
2.1 Definitionen	3
2.1.1 Abgrenzung des Systembegriffs vom Solution Selling	3
2.1.2 Solution Selling als Problemlösungsprozess	5
2.1.3 Die 4 Phasen des Solution Selling	6
2.1.4 Der Dienstleistungsbegriff in Bezug auf die Marktorientierung bei KMU	8
2.2 Grundlagen zum markt- und kundenorientierten Management von KMU	13
2.2.1 Besonderheiten bei KMU in Bezug auf die Markt- und Kundenorientierung	15
2.2.2 Besonderheiten bei KMU in Bezug auf Solution Selling	15
2.3 Grundlagen zum Change Management	20
2.4 Mögliche Erfolgsfaktoren des Solution Selling	23
3 CASE SCHÄPER: ZUM TRANSFORMATIONSPROZESS VOM PRODUZENTEN ZUM SOLUTION SELLER BEI HANDWERKLICHEN KMU	27
3.1 Besonderheiten von handwerklichen KMU	27
3.2 „Solution Selling“ bei der Schäper Sportgerätebau GmbH	29
3.2.1 Zum Unternehmen Schäper	29
3.2.2 Derzeitiger Stand der Problemlösungsoptionen – B2C	30
3.3 Solution Selling bei KMU mit einem multinationalen B2B-Schlüsselkunden – Schäper ..und die STRABAG AG	33

3.3.1	Gegebenheiten des Schlüsselkunden und Form der Zusammenarbeit	33
3.3.2	„Milestones“ des Transformationsprozesses	35
3.3.3	Betrachtung/Bewertung des Gesamtprozesses.....	45
4	ERKENNTNISSE ZUM TRANSFORMATIONSPROZESS: IMPLIKATIONEN AUS DEM „CASE SCHÄPER“	50
4.1	Relevante Aspekte für das Solution Selling bei Schäper	50
4.2	Handlungsempfehlungen für handwerkliche KMU allgemein	52
5	ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK	55
	LITERATURVERZEICHNIS	58