

VEREIN
DEUTSCHER
INGENIEURE

Berufsfeld Technischer Vertrieb
Eignungsprofil und Kompetenzen von
Vertriebsingenieuren
Occupational field Technical Sales
Suitability profile and skills of sales engineers

VDI 4501
Blatt 1 / Part 1

Ausg. deutsch/englisch
Issue German/English

Die deutsche Version dieser Richtlinie ist verbindlich.

The German version of this guideline shall be taken as authoritative. No guarantee can be given with respect to the English translation.

Inhalt	Seite	Contents	Page
Vorbemerkung	2	Preliminary note	2
Einleitung	2	Introduction	2
1 Anwendungsbereich	3	1 Scope	3
2 Begriffsklärung „Vertrieb“	4	2 Definition of “sales”	4
3 Marktwirtschaftliche Ausrichtung der Ingenieurtätigkeit	5	3 Market orientation of the engineer’s activity	5
3.1 Der marktorientierte Ingenieur	5	3.1 The market-oriented engineer	5
3.2 Der Ingenieur als Manager von Kundenbeziehungen	9	3.2 The engineer as a manager of customer relationships	9
3.3 Die Bedeutung interkultureller Verhandlungskompetenz	11	3.3 The importance of intercultural negotiating skills	11
4 Qualifizierung zum Vertriebsingenieur	14	4 Qualification as sales engineer	14
4.1 Berufsqualifizierender Hochschulabschluss	14	4.1 University degree qualifying for a profession	14
4.2 Berufsbegleitende Aus- und Weiterbildung	17	4.2 Basic and advanced training while working full time	17
5 Beschreibung verschiedener Berufsfelder für Ingenieure im Vertrieb oder vertriebsnahen Positionen	20	5 Description of different occupational areas for engineers in the sales sector or in sales-related positions	20
5.1 Fach- und Führungsaufgaben im technischen Vertrieb	21	5.1 Technical and management tasks in technical sales	21
5.2 Key-Account-Management (KAM)	29	5.2 Key account management (KAM)	29
5.3 After-Sales-Service/Kundenservice	33	5.3 After-sales service/Customer service	33
5.4 Produktmanagement	37	5.4 Product management	37
6 Persönliche Eignungsmerkmale für den Vertrieb	41	6 Aptitude criteria for sales	41
Schrifttum	44	Bibliography	44

VDI-Gesellschaft Produkt- und Prozessgestaltung (GPP)
Fachbereich Technischer Vertrieb und Produktmanagement

VDI-Handbuch Technischer Vertrieb und Produktmanagement

Vorbemerkung

Der Inhalt dieser Richtlinie ist entstanden unter Beachtung der Vorgaben und Empfehlungen der Richtlinie VDI 1000.

Alle Rechte, insbesondere die des Nachdrucks, der Fotokopie, der elektronischen Verwendung und der Übersetzung, jeweils auszugsweise oder vollständig, sind vorbehalten.

Die Nutzung dieser VDI-Richtlinie ist unter Wahrung des Urheberrechts und unter Beachtung der Lizenzbedingungen (www.vdi-richtlinien.de), die in den VDI-Merkblättern geregelt sind, möglich.

Allen, die ehrenamtlich an der Erarbeitung dieser VDI-Richtlinie mitgewirkt haben, sei gedankt.

Eine Liste der aktuell verfügbaren Blätter dieser Richtlinienreihe ist im Internet abrufbar unter www.vdi.de/4501.

Anmerkung: Aus stilistischen Gründen wird im Text nur die männliche Form von Personen verwendet, wenn weibliche und/oder männliche Personen gemeint sind.

Einleitung

Die vorliegende Richtlinie ist ein Arbeitsergebnis des VDI-Fachausschusses „Ausbildung zum Vertriebsingenieur“, welcher gleichzeitig die inhaltliche Gestaltung und fachliche Durchführung des VDI-Lehrgangs „Technischer Vertrieb“ verantwortet. Die Projektverantwortung trägt der Fachbeirat „Technischer Vertrieb und Produktmanagement“ als Organ der VDI-Gesellschaft Produkt- und Prozessgestaltung (GPP).

Diese Empfehlung richtet sich an alle Ingenieure, Ingenieurstudenten, Oberschüler sowie Personen aus Industrie und Wissenschaft, die sich über das Berufsbild Vertriebsingenieur informieren möchten. Die vorliegende Richtlinie bietet dieser Zielgruppe einen umfassenden Einblick in die verschiedenen Anforderungen und Aufgaben des Ingenieurs im Vertrieb und macht deutlich, warum für den Vertrieb von Investitionsgütern und für das Management von Kundenbeziehungen im industriellen Business-to-Business-Geschäft Ingenieurwissen sowie Vertriebs- und Marketingwissen gleichermaßen und gleichrangig erforderlich sind. Die Beherrschung sowohl der Vertriebsprozesse als auch der Beschaffungsprozesse, gepaart mit der Kompetenz der in ihnen wirkenden Personen, wird zunehmend zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor für Unternehmen im globalen Wettbewerb. Daher ist es notwendig, dass diese Ingenieurdisziplin gleichrangig neben der Entwicklung und Produktion von Wissenschaft und Industrie nicht nur anerkannt, sondern aktiv gefördert wird. Dazu soll diese Empfehlung beitragen.

Preliminary note

The content of this guideline has been developed in strict accordance with the requirements and recommendations of the guideline VDI 1000.

All rights are reserved, including those of reprinting, reproduction (photocopying, micro copying), storage in data processing systems and translation, either of the full text or of extracts.

The use of this guideline without infringement of copyright is permitted subject to the licensing conditions specified in the VDI Notices (www.vdi-richtlinien.de).

We wish to express our gratitude to all honorary contributors to this guideline.

A catalogue of all available parts of this guideline can be accessed on the internet at www.vdi.de/4501.

Note: For stylistic reasons, the masculine form has been chosen in the text, nevertheless, it is meant to refer to females and males equally.

Introduction

The present guideline is the product of work performed by the VDI Technical Committee “Formation as a Sales Engineer” which is also responsible for the content and the technical procedures for the VDI Training Course “Technical Sales”. The responsibility for the project is with the technical advisory council “Technical Sales and Product Management” which is a body of the VDI Society Product and Process Design (GPP).

This recommendation is meant for all engineers, engineering students, high school students and persons from industry and science who wish to acquaint themselves with the occupational profile of a sales engineer. The present guideline offers this target group a comprehensive insight into the various demands the sales engineer must meet and the tasks he has to fulfil, and reveals why the sales of capital goods and the management of customer relationships in industrial business-to-business transactions require not only engineering knowledge but at the same time – and to the same degree – sales and marketing knowledge. In globalized competition, mastering of both, sales and procurement processes, as well as the competence of the actors of these processes, increasingly become the pivotal competitive factor. It is therefore necessary for this engineering discipline not only to be recognized but also to be actively supported to the same extent as development and production in science and industry. This is the objective to which this recommendation is intended to contribute.

Während sich das vorliegende Blatt 1 der Richtlinienreihe VDI 4501 mit den verschiedenen Tätigkeitsfeldern und den notwendigen persönlichen Kompetenzen von Ingenieuren im Vertrieb befasst, geht Blatt 2 ganz konkret auf die erforderlichen Kenntnisse und Wissensbereiche zur Aus- und Weiterbildung von Ingenieuren für Vertriebsaufgaben ein. Damit ist die Richtlinienreihe VDI 4501 insgesamt Basis für die Aus- und Weiterbildung von Ingenieuren für Aufgaben im technischen Vertrieb.

1 Anwendungsbereich

An Ingenieure im Vertrieb als technisch-wirtschaftliche Berater der Kunden werden hohe Anforderungen gestellt. Dazu gehören insbesondere die Erfassung der Problemstellungen der Kunden, die Entwicklung kundenspezifischer Lösungen sowie die Unterstützung beim Transfer der Lösungen in die eigene Unternehmenspraxis. Technische Kompetenz sowie markt- und betriebswirtschaftliches Wissen reichen hier nicht.

Ingenieure im Vertrieb müssen über Kommunikationsfähigkeit verfügen, um zwischen allen Bereichen zu vermitteln. Denn Betriebswirtschaftler und Ingenieure sprechen unterschiedliche Fachsprachen und betrachten eine Fragestellung aus unterschiedlichen Perspektiven.

Der Vertrieb ist einer der wichtigsten Bereiche im Unternehmen, denn letztlich leben Firmen nicht von Entwicklung oder Produktion, sondern vom Verkauf ihrer Waren und Dienstleistungen. Vertriebsingenieure sind das Bindeglied zwischen zwei Industrieunternehmen, die Güter oder Leistungen zum Zweck der Produktion anbieten beziehungsweise erwerben – daher der Begriff Business-to-Business. Sie betreuen den bestehenden Kundenstamm und gewinnen neue Kunden hinzu. Sie beraten die Kunden produktspezifisch sowie hinsichtlich der wirtschaftlichen Auswirkungen des Einsatzes der Produkte und Dienstleistungen, erstellen Angebote, führen Preisverhandlungen und verfolgen die Umsetzung der Erwartungen der Kunden in der Praxis. Sie erschließen neue Märkte, indem sie Marktentwicklungen beobachten und Absatzpotenziale erkennen. Außerdem verkaufen Vertriebsingenieure Sachgüter, technische Systeme, ganze Anlagen, IT-Lösungen oder Dienstleistungen. Aufgrund des engen Kundenkontakts und seiner Kommunikationsfähigkeit ergründet der Vertriebspezialist, welche Lösungen geeignet sind, um den Wertschöpfungsprozess des Kunden positiv zu beeinflussen. Ausgehend von seinen Kenntnissen der Wertschöpfungsprozesse und Erwartungen der Kunden, beeinflusst er die Bereiche seines Unternehmens, wie Forschung und

While Part 1 of the series of guidelines VDI 4501 deals with the areas of activity and the personal competencies required of engineers working in the sales field, Part 2 explicitly describes the necessary knowledge and the spheres of knowledge for the basic and advanced training of engineers dealing with sales tasks. The series of guidelines VDI 4501 thus forms the basis for the basic and advanced training of engineers dealing with technical sales tasks.

1 Scope

As technical and commercial advisors of the customers engineers of the sales sector must meet high demands. These refer in particular to the understanding of the customers' problems, the development of customer-specific solutions as well as support in implementing such solutions in their companies. Technical competence and knowledge of market and business economics are not sufficient here.

An Engineer working in the sales sector must have communication skills enabling him to act as an agent between all areas, for business economists and engineers use different terminologies and analyze problems from different angles.

Sales is one of the most crucial sectors of the enterprise, for companies do not actually live on development or production but on the sales of their products and services. Sales engineers are the link between two industrial enterprises which offer or acquire goods or services for the purpose of manufacture, which explains the term of "business-to-business". They advise and support the existing customers and attract new ones. They advise the customers on specific products and on the commercial effects the use of the products and services may have. They prepare quotations, conduct price negotiations and observe how the customers' expectations are put into practice. They open up new markets while observing market developments and identify sales potentials. Moreover, sales engineers sell physical products, technical systems, complete plants, IT solutions or services. Profiting from his close contacts with the customer and his communicative abilities, the sales specialist analyzes what solutions may have a positive influence on the value-added process of the customer. As he knows these processes and also the expectations of the customers, he induces sectors of his own company such as research and development, production, marketing and technical service to develop new solutions with a view to permanently improving the customer relationship.