

Persönliche Beratung anstatt KI-Abfertigung

KI ist derzeit so stark im Kommen, dass sämtliche Dienstleistungsberufe vom Aussterben betroffen zu sein scheinen. Auch Vertriebsmitarbeiter kennen die Ängste, demnächst von der Künstlichen Intelligenz ersetzt zu werden.

Doch wie real ist diese Gefahr wirklich? Die DIE6-Gruppe definiert sich sehr stark durch positive, auf Vertrauen basierende Kundenbeziehungen. Viele Kunden arbeiten bereits seit Jahren mit ihrem DIE6-Gesellschafter des Vertrauens zusammen und schätzen das Wissen um firmeninterne Besonderheiten und Vorlieben.

„Unsere Kunden lieben es, wenn sie von unseren Beratern besucht werden oder wir in unserem Ausstellungsraum Produktneuheiten, Veredlungsmöglichkeiten, individuelle Präsentationen, direkt inhouse und vor allem von Mensch zu Mensch, vorstellen. Wir betreuen zudem viele unserer Kunden schon seit vielen Jahren und wissen genau, wen sie mit ihren Werbeartikeln ansprechen wollen, wie die Budgets sind und welcher der firmenspezifische Stil ist, den es zu repräsentieren gilt. Wir glauben nicht, dass eine solche enge, gewachsene Beziehung durch KI zu ersetzen ist“, betont Carsten Schmitt, Firmeninhaber der Promotion Service Schmitt GmbH im rheinland-pfälzischen Dittelsheim-Heßloch.

„Beratung setzt als erstes Vertrauen voraus. Das ist die Basis für eine Kundenbeziehung. Ich lasse mich nur von jemandem beraten, dem ich auch vertraue. Ist das gegeben, entwickelt man gemeinsam etwas. Dieses Zusammenspiel aus Vertrauen und Kreativität ist für alle bereichernd. Am Ende geht es darum, dass wir mit dem, was wir für unsere Kunden entwickeln, beziehungsweise für die Kunden unserer Kunden, Freude bereiten. Vermutlich bleibt das Lächeln und diese Freude auch künftig Menschen vorbehalten. Das ist der Grund, warum wir in dieser Branche tätig sind - Menschen schaffen gemeinsam etwas für Menschen, was den Alltag ein wenig schöner macht“, fasst Karin Dicke, Geschäftsführerin von Dicke & Partner aus Dortmund ihre Arbeit zusammen.

Es kristallisieren sich in diesen Statements wesentliche Unterschiede zu einer vermeintlichen Beratung durch KI ab: die persönliche, zwischenmenschliche Beziehung, die nicht rein durch pragmatische Lö-



sungsorientiertheit geprägt ist, sondern davon lebt, dass die persönliche Begegnung Freude bringt und die Ergebnisse die Frucht eines gemeinsamen Schaffensprozesses ist, der sowohl auf Vertriebsseite als auch beim Kunden als sinnstiftend empfunden wird. Im Gegensatz zur derzeitigen KI, ist die Schaffung von neuen, unkonventionellen Ideen derzeit noch die alleinige Stärke des Menschen.

Diese Annahmen und Bestrebungen innerhalb der DIE6-Gruppe decken sich mit den Ergebnissen der Studie „Der Einfluss von KI auf die Rolle von Vertriebspersonen im B2B“ von Mihael Markic, Charlotte Knickrehm und Christian Ahlfeld von Februar 2024. Dort heißt es: „Vertriebspersonen, die nicht nur Kundenbedürfnisse verstehen und Kunden von Produkten und Dienstleistungen überzeugen, sondern auch deren Vertrauen gewinnen und damit die Grundlage für die Entwicklung kundenindividueller Lösungen legen, sind ein zentraler Erfolgsfaktor (...)“.

Holger Kapanski, Geschäftsführer der DIE6 Promotion Service GmbH in Hagen, stimmt dem Ergebnis der Studie zu: „Uns ist bewusst, dass sich die Rolle der Vertriebspersonen durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz zwar verändert, aber in keinem Fall ganz austauschbar oder ersetzbar ist. Ich freue mich, dass mit dieser Studie auch wissenschaftlich belegt wird, dass menschliche Fähigkeiten und Eigenschaften auch zukünftig die wesentlichen Differenzierungsmerkmale im Wettbewerb darstellen. Bei DIE6 arbeiten Menschen für Menschen. Die Entwicklung der KI behalten wir sehr genau im Auge. Zunächst sehen wir bestenfalls den Einsatz zur Unterstützung von Prozessen. Dass KI in absehbarer Zeit die komplette persönliche Beziehung zum Kunden ersetzen wird, kann ich mir noch nicht vorstellen.“