



Verkaufstrainer

Juli 2007

Guten Tag,

Heute erfahren Sie, wie wichtig internes Beziehungsmanagement auch für den externen Erfolg ist, wie beide aufeinander wirken und wie Sie sie positiv beeinflussen können. Erfahren Sie, wie wichtig Kollegenhilfe im Team für den einzelnen Verkäufer und damit für das gesamte Unternehmen ist. Vergessen Sie nicht, dass eine positive Grundstimmung immer zum Unternehmenserfolg beiträgt.

[Der Mobile-Check gibt Ihnen Auskunft darüber, welche Kompetenzen Sie und/oder Ihre Mitarbeiter noch verbessern müssen und wo Ihre Stärken liegen.](#)

Kollegenhilfe im Team fördern

Um eine wirklich partnerschaftliche Beziehung zum Kunden aufzubauen, müssen die Mitarbeiter gemeinsam mit den Kollegen aus den anderen Teams das interne Beziehungsmanagement intensivieren und sich gegenseitig unterstützen. Das hat seinen Grund: Mitarbeiter, die in kundengruppenbezogenen Teams zusammenarbeiten, können ihre eigene Situation im Unternehmen, im eigenen Team, im Dialog mit dem Kunden viel besser einschätzen – und gleichzeitig wissen sie mehr über die Situation der Kollegen. So werden dem Kunden beispielsweise keine kurzfristigen Liefertermine versprochen, weil der Verkäufer weiß, dass es derzeit krankheitsbedingte Engpässe im Lager gibt. Oder wenn ein Verkäufer in der Bedarfsanalyse heraushört, dass der Kunde weitergehenden Bedarf hat, wird er sich das notieren und den Kontakt für den Kollegen bereiten.

In einem funktionierenden Team lernen die Mitarbeiter genau das, was für eine gute Kundenbeziehung unerlässlich ist: zuzuhören, den Gesprächspartner und seine Situation zu verstehen, Konflikte anzunehmen und auf den anderen einzugehen. Daher ist internes Beziehungsmanagement die Basis für externen Erfolg. Nur wenn sich in den Teams ein Klima von Vertrauen, Ehrlichkeit und Offenheit entwickelt hat, werden die Mitarbeiter und unter ihnen besonders die Verkäufer nach außen offensiv.

Gerade für den Verkäufer ist es wichtig zu erkennen, dass er als "Einzelkämpfer" auf lange Sicht keinen Erfolg mehr haben wird. Im Zuge der Marktentwicklung, durch die gestiegenen Erwartungen von Kunden an den Dienstleister und aufgrund der Veränderungen in der Mitbewerber-Situation verändert sich das Berufsbild der Verkäufer gravierend. Die Qualifikationsanforderungen steigen, die Vielfalt der Aufgaben nimmt zu und das Verständnis, den Markt aktiv durch die eigene Tätigkeit zu

beeinflussen, gewinnt immer mehr an Bedeutung. Wie sagte ein Vertriebsleiter: "Wir haben den Verkäufern in den letzten 20 Jahren nur beigebracht, wie man Ware in den Markt hineinverkauft. Wir haben ihnen nicht gezeigt, wie man Beziehungen aufbaut, pflegt und zum beiderseitigen Nutzen weiter entwickelt."

Das funktioniert heute nicht mehr. Im Verkauf genügt es nicht, nur fachlich auf der Höhe zu sein, ebenso wichtig sind die methodische und die persönliche Kompetenz des Verkäufers. Diese hohen Leistungsanforderungen werden Verkäufer nur erfüllen, wenn das Team sie unterstützt und trägt. Erarbeiten Sie mit Ihren Mitarbeitern klare Ziele und die notwendigen Umsetzungsschritte. Achten Sie darauf, dass man in Ihrem Haus über gemeinsame Erfolge spricht, sich gegenseitig Mut macht und unterstützt. Das können Sie zwar nicht anordnen, Sie können es jedoch vorleben.

Beziehungsmanagement, Teams, Motivation, Engagement, Erfolg – das alles lässt sich nur realisieren, wenn sich Ihr Unternehmen die Voraussetzungen dafür schafft. Und da wären wir quasi wieder am Anfang: Es liegt an Ihnen, die dafür notwendigen Strukturen in Ihrem Unternehmen schaffen und die Mitarbeiter in die Veränderungsprozesse zu integrieren.

Im August wird das Kapitel "Auf gute Beziehung" abgeschlossen. Dann dreht sich alles um das Vertrauen, insbesondere um das Vertrauen auf die Mitarbeiter.

Mit freundlichen Grüßen, das Mobile – Team