



Verkaufstrainer

Februar 2008

Guten Tag,

Fehler macht niemand gerne. Mancher empfindet sie als peinlich, doch auf der anderen Seite bringen sie in der Regel Positives in Gang - wenn alle bereit sind, aus ihnen zu lernen. In diesem Teil der Mobile-Serie erfahren Sie Wissenswertes über Fehler als Triebfeder für Verbesserungen - zum Wohle des Kunden versteht sich.

[Hier finden Sie 10 Schritte, nach denen Sie vorgehen können, wenn Ihnen ein Fehler unterlaufen ist.](#)

Wie sieht es bei "Kauf-Träge" aus?

Eine fiktive, aber keineswegs unmögliche Situation: Kundin Uta Ungeduld kommt in die Ausstellung. Alle Verkäufer sind in Kundengespräche vertieft. Uta geht auf Fachberater Gerd Gründlich zu, der ebenfalls einen Kunden betreut. Sie baut sich vor ihm auf und fragt fordernd: „Können Sie mir bitte helfen?“ Herr Gründlich wendet sich entschuldigend von seinem Kunden ab, Uta Ungeduld zu und sagt: „Nur noch einen kleinen Augenblick bitte. In wenigen Minuten habe ich Zeit für Sie.“ Frau Ungeduld schaut ihn an und erwidert: „Sie haben jetzt also keine Zeit für mich? Dann haben Sie jetzt eine Kundin weniger.“ Uta Ungeduld dreht sich um und geht. Zurück bleibt ein verblüffter Fachberater.

Was wird Gerd Gründlich nun tun? Angenommen, er arbeitet in einem eher traditionell orientierten Unternehmen, nennen wir es „Kauf-Träge“: ausgeprägte Hierarchien, feste Strukturen, klare Abgrenzung der Abteilungen, jeder Mitarbeiter ist ein Einzelkämpfer. Gerd Gründlich wird in diesem Fall gar nichts tun - außer vielleicht einen Kollegen zu bitten, Frau Ungeduld zu „übernehmen“, falls diese doch noch einmal in die Ausstellung kommen sollte. Schließlich möchte er nicht noch einmal von ihr „niedergemacht“ werden. Herr Gründlich wird hoffen, dass dieser Vorfall nicht an die Öffentlichkeit kommt, denn in seinem Unternehmen herrscht eine traditionelle „Fehlerkultur“: Fehlleistungen, welcher Art auch immer, werden bestraft, indem Kollegen mit Schadenfreude reagieren, indem die Geschäftsleitung zum Gespräch bittet, usw. Herr Gründlich wird diesen Vorfall so schnell wie möglich vergessen. Er wird der Ursache nicht auf den Grund gehen, er wird nicht nach möglichen Lösungen suchen, er wird keine Änderungen im Arbeitsablauf bewirken - kurz: er wird diese Situation nicht zum letzten Mal erlebt haben und es unterlassen, daraus zu lernen.

Im nächsten Teil der Serie „Kunden im Fokus“ erfahren Sie, was passieren würde, wenn Herr Gründlich nicht bei „Kauf-Träge“, sondern in einem modernen, marktorientierten Unternehmen arbeiten würde.

Mit freundlichen Grüßen, das Mobile-Team

Mobile® GmbH . Geschäftsführer: Robert Jahrstorfer
Handelsregister: HRB 141201 München . Sitz der Gesellschaft: Feldkirchen b. München

www.mobile-vertriebsakademie.de