



Verkaufstrainer

März 2008

Guten Tag,

Im letzten Verkaufstrainer haben Sie erfahren, welche Folgen das Szenario mit Uta Ungeduld und Gerd Gründlich bei „Kauf-Träge“ ausgegangen wäre. Diesmal möchte Mobile Ihnen eine andere Lösung zeigen, bei der alle Seiten von dem unangenehmen Vorfall profitieren.

[Wie gehen Sie mit Fehlern um und wie gut lernen Sie daraus?](#)

So läuft es bei „Super-Fit“

Ein alternatives Szenario: Herr Gründlich arbeitet in dem modernen, marktorientierten Unternehmen, vielleicht mit dem Namen „Super-Fit“. Der Mitarbeiter als Einzelkämpfer hat hier ausgedient, dafür hat der Teamgedanke schon lange Einzug gehalten. Mindestens einmal im Monat trifft sich das Team, das nicht abteilungs-, sondern kundengruppenbezogen zusammengesetzt ist, um über Ziele, Strategien und Maßnahmen zu reden. Dazu gehören natürlich auch Kundenbeschwerden. Beim nächsten Treffen spricht Gerd Gründlich den Vorfall in der Ausstellung an. Hier wird ihm der Kopf nicht „abgerissen“, im Gegenteil: das Team macht sich auf die Suche nach Ursachen und Lösungsmöglichkeiten für solche Situationen.

Der Besprechung folgt die Erkenntnis: Für jeden Kunden muss ein Ansprechpartner da sein, auch wenn es in der Ausstellung hoch hergeht und alle Verkäufer beschäftigt sind. Das Team erarbeitet nun verschiedene Lösungsmöglichkeiten. Eine davon ist, dass Mitarbeiter aus anderen Teams (beispielsweise aus dem Profiverkauf, dem Team Interne Services, usw.) einspringen. Diese Kollegen können den Erstkontakt herstellen, eine erste kurze Bedarfsanalyse machen und den Kunden durch die Ausstellung führen. Wenn einer der Fachverkäufer wieder „frei“ ist, wird er den Kunden übernehmen.

Nun wird es in den nächsten Teamgesprächen darum gehen, gemeinsame Lösungen zu entwickeln und anschließend drei konkrete Maßnahmen in der Praxis einzuleiten. Denn die Erfahrung zeigt: Niemandem ist damit gedient, wenn es bei bloßen Absichtserklärungen bleibt - nicht den Mitarbeitern und am allerwenigsten den Kunden. Aufgaben werden im Team verteilt: Bis zum nächsten Treffen sollen sich die Teammitglieder überlegen, wie das Vorhaben am besten zu realisieren ist.

Nach zwei weiteren Treffen des Teams steht das Konzept: Es wird allen betroffenen Mitarbeitern und der Geschäftsleitung vorgestellt und mit nur marginalen Änderungen einstimmig verabschiedet. Hoch motiviert machen sich alle Kolleginnen und Kollegen an die Umsetzung: Die Ausstellung bekommt ein



kundenfreundliches Leitsystem, Aktionsflächen mit monatlich wechselnden Themenschwerpunkten werden eingerichtet, um Kunden eine Wartezeit zu verkürzen. Mitarbeiter, die primär nichts mit dem Ausstellungsverkauf zu tun haben, erhalten Seminare für Präsentations- und Kommunikationstechniken. Danach sind sie fit für Erstkontakt und Bedarfsanalyse und in der Lage einzuspringen, wenn die Fachberater mit Verkaufsgesprächen ausgelastet sind - sollte Uta Ungeduld wieder in die Ausstellung kommen, steht ihr sicherlich ein Ansprechpartner zur Verfügung.

Im April werden Sie erfahren, wie es mit Gerd Gründlich weitergeht und wie „Super-Fit“ den Erfolg der eingeleiteten Maßnahmen überprüft.

Mit freundlichen Grüßen, das Mobile-Team