

Wer nicht fragt, hält dumm!



Ursula Vranken,
Leiterin des IPA Instituts
für Personalentwicklung
und Arbeitsorganisation
mit Sitz in Köln.
Die Diplom-Pädagogin
und Arbeitswissenschaft-
lerin ist Expertin für
internationales Personal-
management.
www.ipa-consulting.de

Ursula Vranken

„Herr Meier, so geht das aber nicht! Ihre Umsätze liegen weit unter dem Soll! Die anderen Kollegen schaffen das doch auch, warum klappt das nur bei Ihnen nicht?“, schallt es aus dem Büro des Vertriebsleiters bis raus auf den Flur. Mit „Erfolg“: Spätestens jetzt hat Herr Meier entweder die Ohren „auf Durchzug“ gestellt oder ballt die Faust in der Tasche. Glauben Sie, dass Herr Meier nach diesem „Klartext“ mehr Umsatz macht? Sicher nicht – wie sollte er auch?

Wer seine Mitarbeiter ständig mit Problemen und Fehlern konfrontiert, kann keine Verbesserung der Leistung, geschweige denn Motivation, erwarten. Natürlich spüren gerade jetzt viele Führungskräfte im Vertrieb den Druck doppelt: Die Geschäftsführung setzt nachdrücklich Zielvorgaben, die Kundschaft lässt sich nur zögerlich auf größere Ausgaben ein. Da hilft es aber nicht, den Druck „nach unten“ weiterzugeben – es hilft nur, die Mitarbeiter zu leiten, zu coachen.

Was würden Sie als Vertriebsmitarbeiter sich von Ihrem Vorgesetzten wünschen? Druck und Stress – oder Anleitung und Unterstützung? Sie als Führungskraft wünschen sich von Ihren Mitarbeitern effektive Verkaufsstrategien anzuwenden, Kompetenz in Performance umzusetzen und richtig Abschlüsse zu machen. Das erreichen Sie durch lösungsorientiertes Vertriebscoaching, mit positiven Beispielen und anleitenden Fragen.

Die richtigen Fragen und lösungsorientiertes Vorgehen bringen sowohl die Mitarbeiter als auch Sie als Führungskraft weiter – und dienen damit letzten Endes auch den Kunden. Leiten Sie Ihre Mitarbeiter an, ihr Vorgehen aus Kundensicht zu

betrachten. Dann werden sie auch ihre persönliche Wirkung im Kundenkontakt reflektieren können. Wer motivierte und leistungsfreudige Verkäufer will, kann dies mit gezielten, richtungsweisenden Fragen und Erfolgsgeschichten besser und nachhaltiger erreichen. Genau das ist das Ziel des lösungsorientierten Vertriebscoachings. Denn Mitarbeiter, die zum Denken in Erfolgsmustern und Lösungen angeregt werden, entwickeln ihre Potenziale weiter und erweitern ihr verkäuferisches Verhaltensrepertoire. Wenn Sie als Vertriebscoach Ihrem Coachee die richtigen Fragen stellen, kommt er selbst auf die Lösung eines Problems – und lernt dadurch auch, selbst zielorientierter vorzugehen. Also stellen Sie Herrn Meier nach der nächsten kritikwürdigen Performance besser die richtigen Fragen, statt ihm zum Beispiel den mangelnden Einbezug der Prospekte oder Folien, ungenügendes Engagement oder Ähnliches vorzuwerfen:

- „Herr Meier, was denkt der Kunde Ihrer Meinung nach von unseren Produkten oder Dienstleistungen?“
- „Wenn Sie sich in dieser Situation in den Kunden versetzen – was würde ihr Kunde wohl sagen, was ihn ganz besonders überzeugt hat?“
- „Was würde der erfolgreichste Verkäufer aus unserem Team in diesem Fall machen?“
- „Wie sehen Ihre Überlegungen für eine weitere offensive Verkaufsstrategie aus?“
- „Was wäre Ihr erster Schritt, um dem Ziel näher zu kommen?“

Mit solche lösungsorientierten Fragen – und nicht mit Druck – erreichen Sie Motivation, aktive Entwicklung und Leistung bei Ihren Mitarbeitern. ◀