

NACHGEFRAGT



Umberto Saxer ist einer der bekanntesten Verkaufstrainer im deutschsprachigen Raum. Er ist Bestseller-Autor vieler Fach- und Hörbücher. 1994 gründete er die *Umberto Saxer Trainings AG*. Davor war er jahrelang selber sehr erfolgreich im Verkauf tätig.

Meine Meinung ist: Verkaufen ist nicht lernbar!

Falsch! So wie ein Schreinerlehrling den Beruf des Schreiners erlernen kann, ist auch das Verkaufshandwerk lernbar. Zudem: Auch erfahrene Unternehmer und Verkäufer können in Verkaufstrainings Neues dazulernen. Meine Erfahrung zeigt überdeutlich, dass solche Seminarteilnehmer, selbst wenn sie mit ihren Verkaufsergebnissen zufrieden sind, sehr oft weit hinter ihrem Potential herhinken. Und das kostet viel Geld.

Können Vorgesetzte ihre Mitarbeiter bei der Verbesserung ihrer Verkaufsskills unterstützen?

Klar! Gute Verkaufschefs sind keine Spreadsheet-Künstler, sondern Coaches ihres Teams. Nicht selten haben sich nämlich bei gestandenen Verkäufern Mechanismen und Verhaltensweisen eingeschlichen, die eher verkaufshemmend sind und nur mit viel Übung abtrainiert werden können. Wenn ein Vorgesetzter seine Mitarbeiter im Verkauf richtig anleitet, wird der Erfolg extrem gesteigert. Doch genau hier hapert es häufig.

Sie sind der Begründer der Verkaufskybernetik. Was bedeutet dieser Begriff?

Die Verkaufskybernetik ist eine ganzheitliche Methode. Sie baut darauf auf, dass nicht primär der Verkauf, sondern der maximale Nutzen für den Kunden im Vordergrund steht. So kann der Verkauf automatisiert werden. Wer mit diesen Werkzeugen auf den Kunden zugeht, findet einen ganz anderen Zugang zu ihm und hat mehr Erfolg. Wer wissen will, wie viel mehr so möglich ist, kann sich gerne an eines meiner Gratisseminare auf www.umberto.ch anmelden.

DER ERSTE ARBEITSTAG

Wie bestellt und nicht abgeholt! So fühlen sich viele Verkäufer am ersten Arbeitstag. Eine unerträgliche Situation, wenn man bedenkt, wie wichtig ein guter Start ist.

Verkäufer, die einen neuen Job antreten, fiebern ihrem ersten Arbeitstag oft schon lange entgegen. Umso grösser ist dann die Ernüchterung, wenn ihre Erwartungen nicht erfüllt werden: So kommt es vor, dass keiner vom Erscheinen des neuen Angestellten in Kenntnis gesetzt wurde oder der direkte Vorgesetzte gar im Urlaub ist. Der neue Arbeitsplatz ist womöglich noch nicht eingerichtet und ein gemeinsamer Lunch mit dem Chef und den neuen Arbeitskollegen ist reines Wunschdenken. Auf diese unbefriedigende Situation angesprochen gibt es Verkaufschefs, welche allen Ernstes behaupten, dass sie damit die Hartnäckigkeit ihres neuen Angestellten testen wollen; schliesslich müsse sich dieser ja auch an der Kundenfront durchsetzen können.

Es ist nicht von der Hand zu weisen, dass in der heutigen Arbeitswelt der erhöhte Druck sowie die räumliche Trennung zwischen Mitarbeiter und Vorgesetzten innerhalb einer Matrix-Organisation eine saubere Mitarbeitereinführung erschwert. Dennoch: Gute Chefs wissen um die Symbolkraft eines gelungen Starts, an den sich Mitarbeiter noch Jahre danach erinnern können. Und sie setzen alles daran, dass die Anfangsphase den Angestellten in positiver Erinnerung bleibt.

Wenn am ersten Arbeitstag eine Flasche Wein oder ein Blumenstrauss auf dem Pult steht, der neue Laptop funktioniert, die Visitenkarten gedruckt wurden sowie ein Arbeitsplan für die ersten zwei Wochen vorhanden ist, dann wird einem damit zu verstehen gegeben, dass man hier willkommen ist. Vorgesetzte, die dem ersten Arbeitstag von neuen Mitarbeitern keine Bedeutung beimessen, fehlt es nicht nur am notwendigen Einfühlungsvermögen, welches von einem Chef zwingend erwartet werden darf. Sie demonstrieren damit auch, dass sie ihre Verantwortung als Vorgesetzte nicht wahrnehmen und somit als Führungskraft fehl am Platz sind.

INSIDER

Momentan werden viele Verkäufer gesucht. Gleichzeitig aber lassen sich Firmen Zeit bei der Mitarbeiterauswahl. Der Grund: Der Druck, schnell einen Verkäufer verpflichten zu müssen, ist wegen der guten Auftragslage nicht gegeben. Aufgestockt wurde in den letzten zwei Monaten insbesondere im Back-office-Bereich. Damit will man sicherstellen, dass Projekte sauber abgearbeitet werden können. Spätestens ab dem zweiten Halbjahr, wenn die Vertriebsteams für das Jahr 2012 zusammengestellt werden, dürfte sich dies wieder ändern und Kandidaten, die aktuell noch kritisch beäugt werden, wieder mit Handkuss eingestellt werden.