

Wenn wir eine Art Meisterschaftsgrade im Vertrieb vergeben, was sind dabei die Kriterien?

# Was macht einen Profi im Vertrieb wirklich aus?

PQ - trends

Autor: Christoph Döhlemann

Wenn wir eine Art Meisterschaftsgrade im Vertrieb vergeben, was sind dabei die Kriterien?

Und wie kann ein mehr oder weniger talentierter Vertriebsmitarbeiter erkannt und gefördert werden?

Wenn wir Vertriebsarbeit zur Meisterschaft erhöhen, sind die einzelnen Stufen an klaren Kriterien erkennbar. Die erste meisterschaftliche Stufe im Vertrieb ist daran erkennbar, dass sich alle vier Managementkräfte „Ergebnis, Vision, System und Integration“ auf einem entwickelten Stand befinden. Gleichzeitig entwickeln sich die Verkaufsennergien von einer unentwickelten Stufe zu den nächst höheren und ergeben dadurch den Weg und die 4 Grade zur Meisterschaft im Vertrieb.

**Erster Grad:**

Zu Beginn einer Vertriebskarriere stehen der unbedingte Wille und die Idee, vertrieblich erfolgreich zu sein. Wie ein Baby oder Säugling schreiend zur Welt kommt, verkündet der beginnende Vertriebler lautstark der Welt und den Firmen, „hier bin ich, ihr könnt kaufen, kaufen, kaufen,...“. In manchmal aufdringlicher Art und Weise verkauft dieser Vertriebsrambo im Markt. Für ihn zählt nur das Ergebnis, nichts weiter. Er denkt nicht im Entferntesten daran, sich mit seinen eigenen Visionen oder den tatsächlichen Bedürfnissen seiner Kunden auseinanderzusetzen. Bestrebt in dem klaren Ziel, Erträge zu erwirtschaften, ist er ausschließlich an Techniken interessiert, die nur das zum Ziel haben.

Er selbst verwirkt jedoch seine Chance, den nächsten Entwicklungsschritt eines Vertriebsprofis zu gehen.

**Zweiter Grad:**

Der nächste natürliche Wachstumsschritt eines echten Vertriebsmitarbeiters ist durch die eigene Motivation geprägt, für sich, seine Produkte und die Kunden eine tragbare Vision zu entwickeln. Er beschäftigt sich also mit der Frage:

Was ist zeitgemäß in meiner Branche und was kann ich heute tun, um auch morgen noch erfolgreich zu sein? Also was ist meine persönliche Vision als Verkäufer und wie kann ich diese für Kunden zum Ausdruck bringen? Und unweigerlich hat allein die Antwort für ihn zur Folge, dass er auch mit Kunden ins Gespräch kommt und auch bei denen auf Resonanz stößt, die ihn bisher aufgrund seiner Profitorientierung ablehnten.

In diesem zweiten Entwicklungsgrad eines Verkäufers gibt es also Antworten auf die Fragen. Was ist heute und morgen für mich und meine Kunden entscheidend, damit wir erfolgreich sind und bleiben? Er kann also im Kundengespräch für jetzt und morgen Lösungen bieten, die adäquat sind, wobei sicherlich der heutige wirtschaftliche Erfolg im Vordergrund steht.

Kennzeichnend für dieses Level ist auch, dass konkrete Interesse an weiterführenden Vertriebstechniken das heißt, er wird sich mit subtilen Techniken auseinandersetzen, welche die Bisherigen ersetzen oder ergänzen. Er wird sich mit den Geheimnissen der neurolinguistischen Programmierung im Verkauf auseinandersetzen, und die manipulativen Techniken der Körpersprache erkennen. Weiterhin beschäftigt er sich auch mit Strategien und

Taktiken in der Kundenansprache. Er ist sich an dieser Stelle ein Stück bewusster über die Wirkung seines persönlichen Auftritts und hat in jedem Fall ein As im Ärmel, um ein Kundengespräch zum Positiven zu wenden. Rhetorisch wird er sich verfeinern und auch mit dem Wortschatz so spielen können, dass er seine Verkaufserfolge erhöht. Und dennoch bleibt er bei manchen Kundenkontakten mit seiner Verkaufsstrategie erfolglos, weil er elementare Gesetze eines Verkaufsprofis nicht beachtet hat.

**Dritter Grad:**

Diese Gesetze sind zum einen die strukturierte Herangehensweise an den Markt und an den Kunden sowie eine Systematik oder Ritualisierung seiner eigenen freien Ressourcen und Handlungen.

Auch hier erkennt der Vertriebsmann, der für höhere Vertriebsleistungen das Potenzial hat, die Notwendigkeit, sein eigenes Verhalten gegenüber sich selbst und den Kunden zu professionalisieren. Und hier scheitern schon viele so genannte Vertriebsprofis an ihrer mangelnden Selbstdisziplin. An dieser Stelle ist das System des Vertriebs Erfolges zu optimieren und die Frage zu beantworten:

Wie können wir den Vertriebsablauf und das Gespräch optimieren? Oder wollen wir unseren Kunden weiterhin ewige Monologe und leere Worthülsen zumuten? Hier geht es also um Effizienz im eigenen Handeln, und in der Selektion der richtigen Kunden. Auch kann in dieser Stufe die Gesprächstechnik und der Gesprächsablauf so systematisiert werden, dass die Abschlusswirkung deutlich erhöht wird.



Für den Vertriebsmitarbeiter bedeutet dies, auch zu erkennen, welche Potentiale bei einem Kunden möglich sind.

Er wird sich für die Auswahl der zu gewinnenden Firmen eine Entscheidungsmatrix entwickeln, die ihn dabei unterstützt, die „dicken Fische“ zu erkennen und dabei eine konkrete Vorgehensweise zu definieren, die ihm bei seinem Vertriebs Erfolg zu großen Abschlüssen verhilft. Er lernt an dieser Stelle die schnelle und gewissenhafte Recherche über seine Kunden, Interessenten und Ansprechpartner, weil er sich darüber bewusst ist, dass eine TOP Vorbereitung auf das Gespräch eine wirkungsvolle Unterstützung für seinen Erfolg ist.



Er handhabt das Angebotswesen und allen „Papierkram“ auf seine einfache und für den Kunden angenehme Art, dass dies nicht mehr als lästig empfunden wird, sondern einfach von der Hand geht. An dieser Stelle können wir sicherlich schon von einem weiterentwickelten Vertriebsmitarbeiter sprechen, wobei immer darauf zu achten ist, auf welchem Niveau das Ganze gelebt wird. Alle der bisher genannten Entwicklungsstufen können natürlich völlig roh und etikettenlos, oder stilvoll und elegant durchgeführt werden, d. h. auf einem niedrigeren oder hohen Niveau erlebt werden. Doch nur wer in jeder der bisher genannten

Stufen eine bestimmte Kultivierung und höheres Niveau erreicht hat, dem ist es möglich, den ersten Meisterschaftsgrad im Vertrieb anzustreben.

#### Vierter Grad Erster Meisterschaftsgrad:

Dieser Meisterschaftsgrad zeichnet sich durch die ethische Kultivierung des Verkaufsverhaltens aus, sofern man hier überhaupt noch von Verkaufsverhalten sprechen kann. Gemeint ist darin, dass sich der Vertriebsmitarbeiter folgende Fragen bewusst beantwortet:

Wie möchte ich tatsächlich mit mir, meinen Kunden, Interessenten und Mitarbeitern umgehen? Was ist der soziale Anspruch, der meinem Handeln zugrunde liegt und wie wertschätze ich die Menschen, die mir im Verkaufsprozess begegnen?

Das ist nun der nächste Grad der Entscheidung. Hier geht es um den bewussten Akt klar zu stellen, wie ich den Kunden begegne. Was ist also die Einstellung zu meinem Ansprechpartner und wo setze ich für mich persönliche Grenzen, um zu erkennen, an welcher Stelle ich noch oder nicht mehr mit einem Kunden zusammenarbeite?

An dieser Stelle steht die Erkenntnis, dass auch emotionale Bürden zu tragen sind und nicht jedes Verhalten eines Kunden ertragen werden muss. Wer diesen Grad erreicht hat, kann sich sicherlich auch Profi nennen, denn er erreicht Umsatz nicht durch naiven Verkauf, sondern durch seine entwickelte Persönlichkeit, die beim potenziellen Kunden eine so nachhaltige Wirkung hat, dass dieser sich in bester

Gesellschaft fühlt und bereit ist, jeden sinnvollen Weg mitzugehen. An dieser Stelle der Entwicklung sind nun also die vier wichtigsten Managementkräfte entfaltet und haben ihren Raum und ihre Berechtigung. Es ist also der kritische Dialog von Erlös heute, Zukunftsmanagement, Systemoptimierung und menschlichen Idealen die Ihren Platz gefunden haben.

Ihren Platz im täglichen Denken, Handeln und Wirken eines meisterschaftlichen Vertriebsmitarbeiters, der vielleicht heute schon den Anspruch hat, seine Meisterschaft auch in sein Leben zu integrieren, um auch hier höhere meisterschaftliche Grade zu erreichen, durch die Veredelung seiner vier unterschiedlichen Vertriebsfähigkeiten und seiner Persönlichkeit. Die Entwicklung kommt mit der Zeit, jedoch ist die Zeit kein Garant für die Entwicklung. Nur die bewusste und gezielte Entwicklung der eigenen Persönlichkeit kann zur Meisterschaft führen.

#### Die Prüfung:

Und von wem wird der Meistergrad bestimmt? Es ist der informierte Kunde der die Wirkung des Repräsentanten der Firma beurteilt. Also der Kunde der diese Dinge erkennen kann und genau dieser Kunde wird sicherlich nicht unaufgefordert in Ihrem Unternehmen anrufen und Kund tun, wie er den Auftritt Ihrer Vertriebsmitarbeiter beurteilt. Woran erkennen also Sie in Ihrem Unternehmen, den Entwicklungsgrad Ihrer Mitarbeiter?

Denn nur wer entwickelte Vertriebsmitarbeiter hat, besitzt die Chancen, auch sein Unternehmen auf einen meisterschaftlichen Grad zu heben.