

PRAXISBEISPIEL

Verkaufsberater – Mental-Training

I. Ausgangs-Situation

(Situation - Interne Wahrnehmung – Externe Wahrnehmung)

Situationsbeschreibung:

Ein Personalleiter eines Unternehmens möchte die verkaufsberatenden Fertigkeiten der MitarbeiterInnen weiterentwickeln. Wir befragten den Personalleiter nach einer Möglichkeit, Seminarerfolge messbar zu machen. Es wurde abgesprochen, dass dafür das Platzieren einer bestimmten Produktart gelten sollte.

Auftraggeber: Personalchef

Wahrnehmung Mitarbeiter:

Das Produkt ist schwierig vermarktbar.

Wahrnehmung Führungskraft:

Die MitarbeiterInnen sind bestens vorbereitet.


Wahrnehmung Personalleitung:

Bezüglich der Entwicklung der VerkaufsberaterInnen ist das Verkaufs Mental-Training wichtig. Bezüglich des Produktes an sich ist alles getan.


Wahrnehmung Manfred Gabl (während des Verkaufs-Mental-Trainings):

Die MitarbeiterInnen sind vom Produkt nicht überzeugt. Sie sehen fast nur Nachteile.

II. Ursachenanalyse (Erkennen von Hinderungs-Faktoren)

 MitarbeiterInnen sehen kaum einen Nutzen des Produktes für die Kunden
MitarbeiterInnen sehen keinen Kunden, der für das Produkt in Frage käme
MitarbeiterInnen haben kein Verkaufsberatungsgespräch dazu vorbereitet
MitarbeiterInnen haben hohen ethischen Anspruch
...

III. Umsetzungskonzept (Anpassung des Mental-Trainings für VerkaufsberaterInnen)

 4 Wochen vor Seminarbeginn erhalten die TeilnehmerInnen einen Fragebogen
Am ersten Seminartag werden zusätzliche Hindernisse festgestellt
Gemeinsames Erarbeiten der „Spielregeln“ dieses Produktes
(Vor- und Nachteil-Bewertungen hängen von dem Kunden ab)
Gemeinsames Erarbeiten des Nutzens und der Sinnhaftigkeit des Produktes
für Kunden, MitarbeiterInnen, Unternehmen, Stadt und Bundesland
Der Trainer entwickelt ein angepasstes Verkaufsberatungsgespräch
Üben des Verkaufsberatungsgesprächs
...

IV. Ergebnisse (wahrnehmbar, sichtbar, messbar)

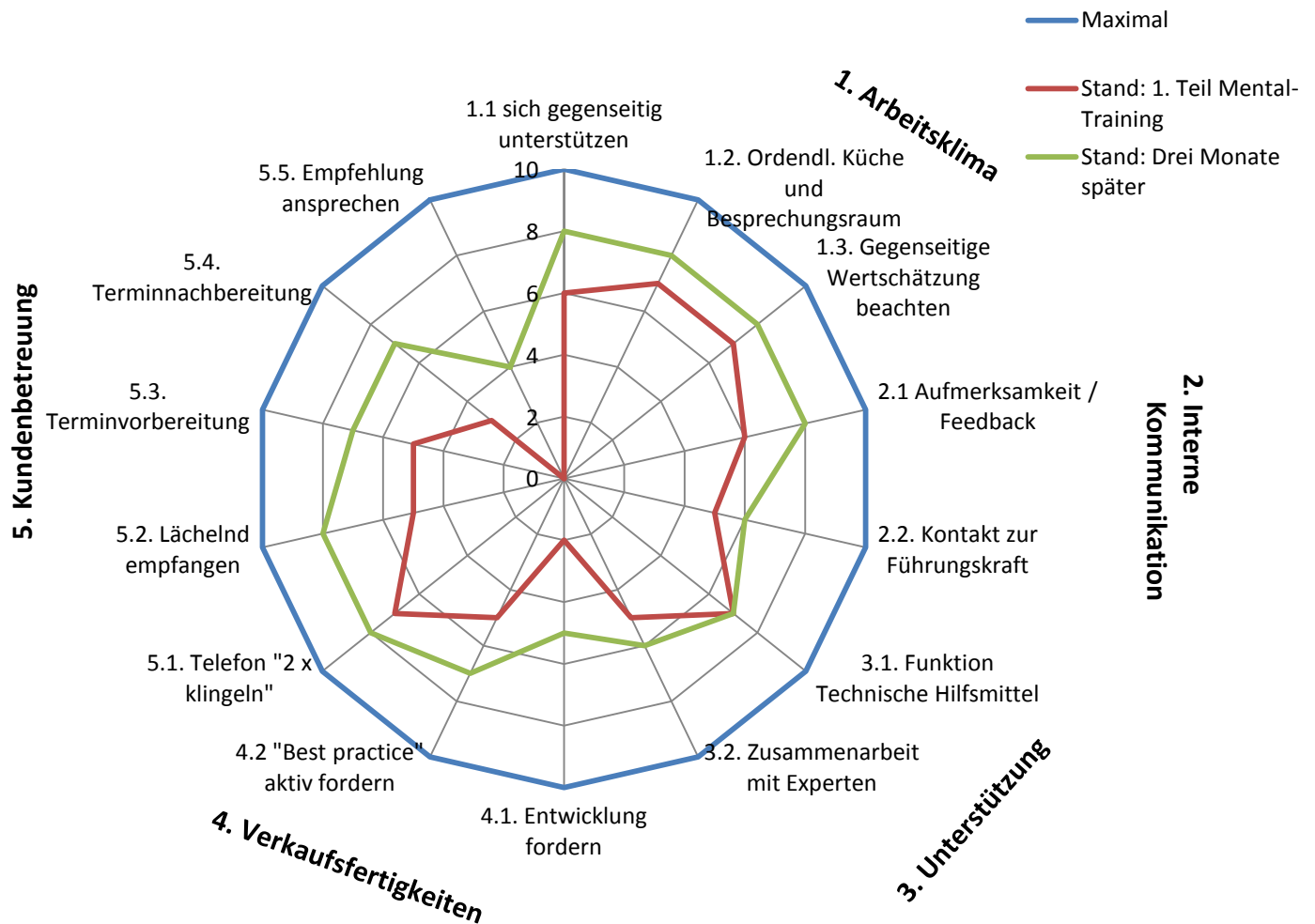
Feedback an **GablSeminare**:

- ☞ Der Personalleiter informierte mich über deutlich und klar messbare Mehrumsätze bei den MitarbeiterInnen, die am Verkaufs-Mental-Training teilgenommen hatten
- ☞ Einzelne VerkaufsberaterInnen erzielten mehr Umsatz als komplette Filialen (von denen kein Mitarbeiter am Verkaufstraining teilnahm)
- ☞ MitarbeiterInnen entwickelten im Kontakt mit ihren Kunden einen zielführenderen Umgang
- ☞ MitarbeiterInnen entwickelten einen konstruktiveren Umgang mit ihren Vorgesetzten und KollegInnen

Kommentar **GablSeminare**:

- ☞ Die Mitarbeiter bewerteten das Produkt aus ihrer eigenen (und einzigen) Perspektive. Sie lehnten das Produkt komplett ab. Es wurde zunächst nicht erkannt, dass Vor- und Nachteile einer Sache (oder Produktes) immer vom Empfänger abhängig sind. Dies erkannten die Mitarbeiter jedoch dann sehr schnell
- ☞ Gerade MitarbeiterInnen, die einen hohen ethischen Wert in sich tragen, werden nicht verkaufen, wenn sie nicht selbst vom Produkt überzeugt sind. Daher sind die „Spielregeln“ offen zu betrachten, genauso wie der Nutzen und der tiefere Sinn des Produktes für die Kunden und für alle weiteren Beteiligten. Dies setzte Motivation frei, was zu mehr Umsatz mit mehr Freude und innerer Befriedigung führt und eine positive Spirale in Gang setzt
- ☞ Zusätzlich ist ein Verkaufsberatungs-Gespräch anzupassen und zu üben. Es reicht nicht zu wissen, dass etwas für jemanden gut ist, man muss es auch vermitteln können
- ☞ Die zusätzlichen, also die **„normalen“ Ergebnisse des Verkaufs-Mental-Trainings** sind z. B.:
 - Konstruktiver Umgang mit Kunden, Kollegen und Führungskraft
 - Erkennen der Vorteile von Andersdenkern
 - Entstehung innerer Gelassenheit und Ruhe
 - Besseres Klarkommen mit höher werdenden Anforderungen
 - MitarbeiterInnen lassen sich von ihrem Vorgesetzten leichter führen
 - Höhere Motivation für den eigenen Beruf und die eigenen Aufgabe

Verkaufsberater-Training



[gablseminare.de/Ziele erreicht Verkaufsberater-Mental-Training](http://gablseminare.de/Ziele_erreicht_Verkaufsberater-Mental-Training)