

DEN VERTRIEBSERFOLG VOM ZUFALL BEFREIEN

Ausgangssituation:

Ein international arbeitender Konzern aus der Kommunikationsbranche kam über eine Empfehlung auf uns zu, um die Mitarbeiter im Vertrieb trainieren zu lassen. In der Vergangenheit wurden diverse Trainer engagiert, allerdings ohne ein strategisches Personalentwicklungskonzept. Die gewünschten Erfolge, gerade was die Nachhaltigkeit angeht, blieben aus.

Ziel:

Nach einem persönlichen Kennenlernen, wurden in der Phase der Auftragsklärung folgende Zielsetzungen gemeinsam mit dem Kunden entwickelt:

- !| Verringerung der Fluktuationsrate bei neuen Verkäufern nach einem Jahr
- !| Transparenz über die vertrieblichen Aktivitäten der Verkäufer
- !| Entwicklung einer einheitlichen vertrieblichen Vorgehensweise der Verkäufer

Vorgehensweise:

Es wurde folgendes Vorgehen vereinbart: Ein Trainer von Löser Consulting sollte mit Vertriebsmitarbeitern zwei Tage lang Training on the job machen, um die spezielle Marktsituation aus Sicht des Kunden kennenzulernen, und um einen ersten Eindruck von den kritischen Erfolgsfaktoren der Vertriebsmitarbeiter zu bekommen.

Nutzen für den Kunden daraus:

- !| unmittelbare Trainingsmöglichkeit
- !| Stärken- / Schwächenanalyse
- !| optimale Vorbereitung für das Training

Ergänzend nahmen die im Projekt eingesetzten Trainer an einem Produkttraining des Unternehmens teil, um sich einen genauen Überblick über die Nutzen der Produkte zu verschaffen.

Parallel dazu lief eine Analyse der „Geheimnisse“ der Spitzenverkäufer des Unternehmens. Dabei wurden die zehn erfolgreichsten Verkäufer und deren Führungskräfte in strukturierten Interviews zu ihren Erfolgsstrategien befragt.

In diesen Interviews wurde auf folgende Punkte eingegangen:

- !| verkäuferische Kompetenz wie Beziehungsaufbau, Kompetenzvermittlung, Gesprächsführung, Einwandbehandlung, Abschluss, Cross Selling
- !| Methoden-Kompetenz wie Büroorganisation, Arbeitszeitplanung, Gebietsbearbeitung
- !| Persönliche Kompetenz wie Kommunikation, Präsentation
- !| SELBST – Management wie Motivationsstrategien, Umgang mit Rückschlägen

Aus den oben angeführten Informationen wurde unser „SALES Performance Programm“ auf die speziellen Anforderungen des Unternehmens angepasst. Alle Führungskräfte im Vertrieb und alle Verkäufer absolvierten das Programm innerhalb eines Jahres.

Ergebnisse:

Die Fluktuation ist innerhalb des ersten Jahres wesentlich zurückgegangen, da Verkäufer heute nicht mehr ins „kalte Wasser“ geworfen werden. Anhand des definierten Vertriebsprozesses weiß ein Verkäufer, was er tun muss, um erfolgreich zu verkaufen. Heute herrscht Transparenz über die vertriebliche Vorgehensweise und ein konsequentes Aktivitätenmanagement – Input-/ Output-Relationen sind transparent und steuerbar. Seit der sechsjährigen Zusammenarbeit hat sich der Marktanteil unseres Kunden trotz Eintritt dreier weiterer Wettbewerber in diesen Markt wesentlich erhöht.