

Praxisbericht: Heart Selling.

Verkaufen darf Spaß machen! - Fair verkauft sich besser.

Immer wieder werden wir als Trainingsinstitut angefragt, Mitarbeiter/innen dabei zu unterstützen, besser und mehr zu verkaufen. Oft haben wir es mit Teilnehmern zu tun, die nicht für den Verkauf geboren sind und jetzt auf einmal verkaufen ‚müssen‘. Und gerade hier wünschen sich die Unternehmen ein besonderes Training, um die Mitarbeiter zu motivieren und ihnen den Spaß am Verkauf zu vermitteln. Unser Spezialgebiet sind Hotlines, Vertriebsinnendienstleistungen, die bisher vor allem beraten haben und nun Zusatzangebote platzieren sollen, sowie Shop-Mitarbeiter, die noch intensiver in den Verkauf einsteigen werden. Aus Erfahrung wissen wir, dass keine Theorie nützt, wenn der praktische Bezug fehlt. Wir möchten gerne den Spaß am Verkauf und am Verhandeln vermitteln und da eignet sich Heart Selling besonders gut. Nachfolgend zwei Beispiele, wie wir das Lernprojekt erfolgreich eingesetzt haben:

Beispiel 1:

Kunde: Optikerläden im Verbund

Ausgangssituation:

Der Auftraggeber hat die von Insolvenz bedrohten Läden übernommen und will sie nun modernisieren und profitabel machen. Dazu gehörte auch, die Mitarbeiter/innen aller Standorte in Kundenkommunikation und Verkauf zu schulen. Die Verkäufer hatten noch nie Schulungen erfahren außer kurzen Produkttrainings. Einige waren bereits seit 20 Jahren dort beschäftigt. Des Weiteren herrschte große Unsicherheit im Unternehmen durch den Eigentümerwechsel. Der neue Eigentümer wollte dem durch Trainings entgegenwirken, die für neue Inhalte in der Kundenkommunikation und für mehr Motivation sorgen sollten.

Ziel: Teamarbeit bei den Teilnehmer/innen etablieren und Motivation steigern.

Während des Lernprojekts:

Die Teilnehmer sind zu Beginn sehr vorsichtig im Umgang miteinander und müssen sich erst in die Teamarbeit einfinden. So ist dann auch die erste Phase auf dem Marktplatz zu beobachten: alle sind sehr zurückhaltend und kaum jemand traut sich etwas anzubieten. Nach der nächsten Instruktion wandelt sich das Blatt und das Eis ist gebrochen. Mit fast 30 Personen herrscht sehr viel Getümmel auf dem Marktplatz. Der Spaß ist zu spüren und zu sehen. Die Verkaufsstrategien sind in allen Teams ähnlich, und so verwundert es nicht, dass tatsächlich alle 4 Herzen am Ende der Übung vollständig komplettiert wurden.

Während der Durchführung ist eine deutliche Veränderung in der Teamdynamik zu spüren: zu Beginn stehen alle mehr oder weniger starr auf ihrem Platz, und während des Spielverlaufs ist plötzlich mehr Bewegung zu sehen: die Teilnehmer gehen aktiv aufeinander zu.

Auswertung:

Es wurden ausführlich verschiedene Verkaufsstrategien besprochen. Insbesondere wurde diskutiert, wie aktiv die Verkäufer im Laden

auf den Kunden zu gehen sollen. Anschließend wurde genau das in Rollenspielen aufgegriffen und eingeübt.

Highlight:

Nach dem Training kamen viele auf uns zu und wünschten sich weitere aktive Schulungen. Sie hatten die Angst vor einer solchen Maßnahme verloren und ihren Spaß am Verkauf wieder entdeckt.

Beispiel 2:

Kunde: Service Center eines Telekommunikationsunternehmens

Ausgangssituation: Das Service-Center nimmt vor allem Anrufe von Kunden und Interessenten entgegen und soll nun zukünftig zusätzlich zur Beratung noch weitere Optionen anbieten. Das kann eine Erweiterung des DSL-Vertrages sein oder auch ein verbesserter Telefentarif. Hier scheuen sich die Mitarbeiter/innen noch, aktiv dem Kunden etwas anzubieten. Die Technik des Verkaufens mit den Nutzenargumenten und den Kaufmotiven ist ihnen bekannt, nun geht es um das TUN.

Ziel: Den Mitarbeiter/innen soll mehr Freude am Verkauf vermittelt werden.

Während des Lernprojekts:

Die Gruppe nimmt die Aufgabenstellung gut auf, und sofort sind die Teilnehmer eifrig dabei, sich in Teams zu finden. Die erste Spielinstruktion wird diskutiert und die Marktplatzeröffnung ungeduldig erwartet. Schon in der ersten Runde kristallisieren sich die verschiedenen Strategien heraus, die während des gesamten Lernprojekts beibehalten werden. Faszinierend ist, wie intensiv diskutiert, verhandelt und in den Teams gearbeitet wird. Bald ist der Raum mit lauten Stimmen und viel Freude am Spiel erfüllt. Ein Team hat sich als Strategie überlegt, möglichst viel Metalogs (Geld) zu sammeln und den Bau des Herzens als zweitrangig zu betrachten. Diese Strategie ziehen sie bis zum Ende durch. Ein anderes Team verlegt sich auf marktschreierisches Handeln und nutzt eher aufdringliche Methoden. Dieses Team wird am Ende auch letzter, da es von allen anderen als unfair bewertet wird. Spannend ist ebenfalls zu erleben, wie Teilnehmer, die sonst den aktiven Verkauf ablehnen, viel Freude am Verhandeln haben und sogar als kleine Verkaufstalente entdeckt werden. Ihre bisher eingenommene Rolle im Service Center wird damit hinfällig, da nun alle gemerkt haben, die könne das ja doch gut.

Auswertung: In dieser Gruppe wurde sehr intensiv diskutiert, was fairer Verkauf ist und wie man sich von „Drücker“-Methoden absetzen kann. Anlass war das marktschreierische Verhalten eines Teams, das von vielen Teilnehmern als unangenehm empfunden wurde. Als Fazit wurde gemeinsam entwickelt, wie denn der faire Verkauf im Service Center genau aussehen kann.

Highlight: Diese E-Mail erreichte mich nach dem Training: Hallo Tanja, wollte mich bei Dir noch mal recht herzlich für die Schulung bedanken. Konnte aus der Schulung sehr viel mitnehmen und habe seit dem schon 16 Neuaufträge gemacht. Gruß N.



Unser Fazit: Heart Selling lässt sich dann besonders gut einsetzen, wenn es darum geht, den Spaß am aktiven Verkauf zu fördern und vor allem Hemmungen zu überwinden. Der schöne Nebeneffekt ist, dass damit auch die Teamarbeit gestärkt und die Motivation verbessert wird.

Tanja Hartwig genannt Harbsmeier ist Trainerin, Coach, Beraterin und Buchautorin. Sie leitet seit 2002 das Unternehmen *Effektive Kundenbetreuung* in Köln. Als Spezialistin für Telefontraining und Kundenbetreuung macht sie Mitarbeiter/innen, Führungskräfte und Existenzgründer/innen mit Themen wie Kundenkommunikation, Selbstmarketing, faires Verkaufen, Beschwerdemanagement und Stressmanagement am Arbeitsplatz vertraut.