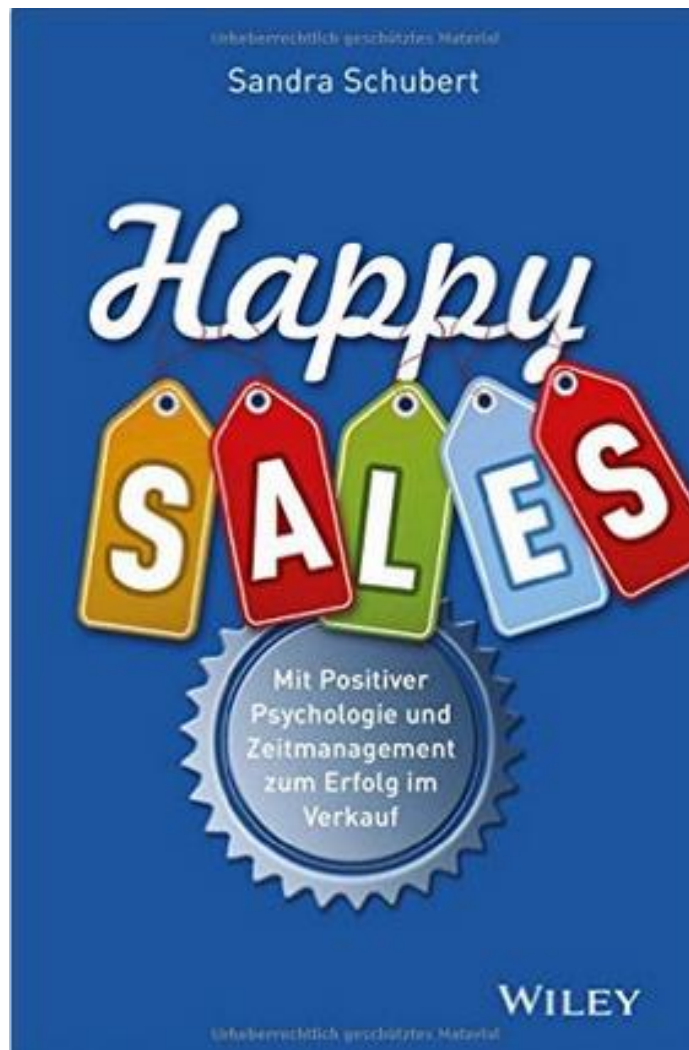


Auszug aus dem Buch „Happy Sales - Mit positiver Psychologie und Zeitmanagement zum Erfolg im Verkauf“ von Sandra Schubert



Deshalb kann ich Ihnen die folgende wahre Geschichte, die im Geschäftskundenvertrieb einer Mobilfunkfirma spielt, auch nicht vorenthalten. Sie zeigt so klar und deutlich, was ich mit einem unüberbrückbaren Wertekonflikt meine.

Herzlichen Dank an meine Kollegin Tanja Peters, www.diemutberaterin.de, die ihr Verkaufserlebnis bei einer Mobilfunkfirma mit uns teilt:

»Nach vier Wochen ›Feldtrainings‹, das aus einer Kombination von Seminaren und Kaltakquise in einem Gewerbegebiet in der Nähe von Frankfurt bestand, heißt es nun mindestens 60 Mobilfunkverträge pro Monat an Geschäftskunden zu verkaufen. Das teilt mir auch mein neuer Chef ganz stoisch jeden Tag noch mal

telefonisch mit. Als könnte ich die Zielvorgabe einfach über Nacht vergessen haben. Mein Tag besteht aus fleißiger, telefonischer Kaltakquise entweder aus dem Homeoffice oder aus dem kalten Auto auf irgendeinem Parkplatz im Gewerbegebiet im winterlichen Siegerland. Nach circa 1,5 Wochen Vertriebs Erfahrung und meinem allabendlichen Telefonat mit meinem Chef, was immer relativ gleich abläuft: ›Na, heute was verkauft? Nein, noch immer nicht? Na, Sie wissen schon, Sie müssen dann noch 60 Verträge diesen Monat...‹ kündigt – oder sollte ich liebe sagen droht – mir mein Chef seine Unterstützung an.

Ich habe für den übernächsten Tag schon vier Termine vereinbaren können, und er wird mich begleiten, um mir mal zu zeigen, wie ein erfahrener Verkäufer vier Ersttermine in mindestens zwei bis 20 Mobilfunkverträge verwandelt. Eine Bitte hat er an mich, ich möge doch die Termine noch ein wenig umlegen, damit sie besser in seinen Tag passen. Leider führen meine Anfragen zur Terminverschiebung zur Absage und Verschiebung der Termine. Aus vier geplanten Terminen bleibt am Ende nur ein Termin übrig. Mein Chef ist alles andere als begeistert und teilt mir seine Unzufriedenheit sehr offen mit. Wir starten also ganz wunderbar in den gemeinsamen Tag. Unser erster und einziger gemeinsamer Termin verläuft sehr einseitig. Der Kunde und ich schweigen die meiste Zeit. Mein Chef jedoch zieht alle Register der vertrieblichen Gesprächsführung und baut dermaßen viel Druck im Gespräch auf, dass nicht nur unser Gesprächspartner froh ist, dass wir irgendwann gehen, sondern auch ich erleichtert aufatme. Anstelle der geplanten Termine stehen wir nun auf einem Aldi-Parkplatz im kalten Siegerland und ich darf die Gelben Seiten, auf der Suche nach weiteren willigen Geschäftskunden hoch und runter telefonieren. Das alles fühlt sich eher nach einer Strafarbeit an, als nach einem Job im Geschäftskundenvertrieb.

Mein Chef jedoch ist guter Dinge und hat sich vorgenommen, mir nicht nur nach jedem Gespräch ein entsprechendes Feedback zu geben, sondern auch die Gespräche live zu verfolgen und zu len-

ken. Das Telefon auf laut gestellt, versuche ich mich voll und ganz auf meinen Gesprächspartner zu konzentrieren, um diesem meine geballten Kenntnisse aus vier Wochen Vertriebs Training um die Ohren zu hauen und möglichst schnell, vielleicht sogar für heute, neue Termine zu vereinbaren. Wenig unterstützend ist dabei, dass mein Chef abwechselnd auf seine Uhr schaut oder sich an den Kopf schlägt, diesen schüttelt oder nickt und winkt. Das wilde Gestikulieren hilft jedoch nicht, denn ich verstehe nur Bahnhof und werde zunehmend irritierter. Entsprechend schlecht fällt sein Feedback nach jedem weiteren Gespräch aus. Ich werde immer unsicherer und verzweifelter, er immer unzufriedener und meine Terminquote geht gegen Null. Irgendwann gibt mein Chef auf und möchte nach Hause fahren: ›Sie können ja noch ein bisschen Kaltakquise im Gewerbegebiet machen, damit sich der Tag dann doch noch gelohnt hat.‹ Er will los, aber kommt nicht weit. Da wir den ganzen Tag mit Klimaanlage im Auto verbracht haben, ist die Batterie seines Autos leer. Wir organisieren also gemeinsam ein Überbrückungskabel und ich fahre mein Auto von links ganz nah an sein Auto ran. So nah, dass ich nicht mehr über die Fahrerseite aussteigen kann. Da er mir mal wieder nicht erklärbare Zeichen gibt, möchte ich über die Beifahrerseite aussteigen, um live mit ihm zu sprechen. Ich versuche im engen Rock mit hohen Stiefeln auf die Beifahrerseite zu kommen und höre dabei wie die hintere Naht meines Rockes reißt, während ich mit dem rechten Fuß gerade meine Freisprecheinrichtung von der Armatur befördere. Dabei schreit mein Chef mich durch die geschlossene Tür an: ›Was machen Sie denn, bleiben Sie doch einfach sitzen.‹ Meinem Chef ist nämlich kalt und er möchte auf dem Beifahrersitz einsteigen. Ich wurschtle mich auf den Fahrersitz zurück und schaffe dies, ohne weiteren Schaden an mir oder dem Auto anzurichten. So sitzen wir im kalten Auto und warten darauf, dass seine Auto-Batterie wieder soweit aufgeladen ist, dass er gut in seinen Feierabend fahren kann. Mein Chef ist gefahren und ich bleibe sprachlos und heulend in meinem Auto sitzen. Ich hatte immer gedacht, Vertrieb hat mit Kommunikation

zu tun, mit Begeisterung für ein Produkt, und damit, Menschen zu begegnen und sie zu überzeugen. Nichts davon ist mir in den letzten sechs Wochen begegnet und so steht meine Entscheidung fest: Ab morgen muss mein Chef meine 60 Verträge auch noch mit verkaufen, ich kündige.»

Was für eine traurige und zu gleich lustige Geschichte, oder? Und noch einmal Hut ab, liebe Mutberaterin Tanja Peters, für diese Konsequenz.

**Fazit:**

Mein Appell an Sie lautet ganz klar: Leben Sie Ihre Ideale im Verkauf. Machen Sie Kompromisse langfristig nur dort, wo Sie Ihnen möglich sind und stellen Sie sie dort ab, wo sie Sie in Ihrem Glücksempfinden hindern. Das ist die Grundvoraussetzung für Happy Sales und dafür, dass Sie und Ihre Kunden glücklich werden.

Und es ist die Grundlage dafür, dass Sie Tag für Tag mit guter Stimmung aktiv verkaufen.

Sie wollen endlich mutig Ihren ganz persönlichen Weg gehen?

Dann rufen Sie mich an:

0221 355 3355 2100

Ich trainiere mich Ihnen Ihren **MUT**muskel, damit Sie stark und mutigen Ihren Weg gehen!

