



# KOPFWÄSCHE FÜR DEN VERTRIEB

7 Tipps für mehr  
Performance im Vertrieb

# 7 TIPPS FÜR MEHR PERFORMANCE IM VERTRIEB –

ODER: WIE SIE IHREM VERTRIEB DEN KOPF WASCHEN...

## Vertriebs-Performance steigern!

- Zugegeben – das mit der Kopfwäsche ist schon recht provokant formuliert. Wofür steht denn wirklich unsere „Wasch-Aktion“? Wir wollen wachrütteln und wenden uns an Verantwortliche aus dem Vertrieb mit der Botschaft: **Da geht noch mehr – viel mehr!**
- Nach über 20 Jahren Erfahrungen aus Vertriebsoptimierungs-projekten stellen wir fest: Es gibt in mehr als 90 % der Unternehmen erhebliches Potenzial im Vertriebsbereich. Und damit meinen wir in erster Linie nicht Prozesse, Digitalisierung oder Kundenbearbeitung. **Hier geht es schlicht um die Führung von Verkaufsorganisationen!**

# 7 TIPPS FÜR MEHR PERFORMANCE IM VERTRIEB –

ODER: WIE SIE IHREM VERTRIEB DEN KOPF WASCHEN...

## Vorhandene Potenziale nutzen!

- Vertriebsorganisationen funktionieren nach ganz besonderen Regeln. Die Führung der Verkaufsabteilung – ob Innen- oder Außendienst – erfordert ganz besondere Qualitäten.
- Verkäufer müssen für ihre täglichen Herausforderungen hochgradig motiviert sein, sie müssen sich mit ihrem Unternehmen über das normale Maß hinaus identifizieren und sie beherrschen ihre Tools aus dem Effeff und verfügen über die richtigen Skills, welche sie zur Bewältigung ihres Tagesgeschäfts dringend benötigen.
- **Keine leichte Aufgabe dies alles und immer als Vertriebsführungskraft im Blick zu haben!**

# 7 TIPPS FÜR MEHR PERFORMANCE IM VERTRIEB –

ODER: WIE SIE IHREM VERTRIEB DEN KOPF WASCHEN...



**IN CHANCEN  
DENKEN**  
#1



**MENTAL  
PUSHEN**  
#2



**ZIELE  
COMMITTEN**  
#3



**FEEDBACK  
GEBEN**  
#4



**LEISTUNGSKULTUR  
ENTWICKELN!**  
#6



**NACHHALTIGKEIT  
VERANKERN!**  
#7



**MUTIGER  
WERDEN**  
#5

# 1. PERFORMANCE-TIPP

## Was bedeutet Chancen-Denken?

- Je komplexer und unsicherer die Situation im Vertrieb wird, umso häufiger hört man das Mantra der Skeptiker, dass heute alles viel schwieriger geworden ist und wo das wohl enden soll. Falsch.
- Denn genau in diesem nicht bis ins Letzte plan- und kalkulierbaren Bereich liegen zahllose wertvolle Chancen, die im Vertrieb erschlossen werden sollten.
- Wer besser sein will, muss lernen, Chancen zu erkennen und seine Optionen clever zu managen.



# 1.1 PERFORMANCE-TIPP

## Was bedeutet Chancen-Denken?

- So lautet ein immer häufiger anzutreffender Glaubenssatz, dass beispielsweise nur noch der niedrigste Preis über den Erfolg eines Produktes entscheidend sei. Und dies ganz besonders in Zeiten von Internet mit vielen Vergleichsplattformen.
- Und gerade hier zeigt sich, wie wichtig „in Chancen denken“ ist: Immer schon haben sich die Anbieter am Markt erfolgreich gegen diesen Trend durch richtiges Verhalten und cleveres Vorgehen gestemmt.



## 1.2 PERFORMANCE-TIPP

### Was bedeutet Chancen-Denken?

- Hier möchte ich nur an die Strategie des Consultative Selling, die Mehrwert-Strategie oder das Solution Selling erinnern!
- All diese Vorgehensweisen zeigen in die gleiche Richtung: Man muss sich mehr mit dem Kunden und seinen tatsächlichen Bedarfen auseinandersetzen, denn er kennt sich häufig auch nicht wirklich gut.



## 2. PERFORMANCE-TIPP

### Wie funktioniert ‚Mental Pushen‘?

- Das zeigt sich leider immer wieder: Viele Vertriebsorganisationen können nicht ihre psychischen Kräfte zum geforderten Zeitpunkt abrufen.
- Energie zu bündeln, sich aufs Äußerste konzentrieren zu können, das verstehen wir unter mentaler Stärke, die Verkäufer heute mehr denn je benötigen.
- In wichtigen Verkaufsgesprächen Präsenz zeigen und hellwach zu sein, bei kritischen Einwänden richtig zu reagieren und sich gegen Wettbewerber souverän durchzusetzen – das zeichnet mental starke Vertriebler aus, die sich auf das Ziel, ihre Aufgabe konzentrieren können.



## 2.1 PERFORMANCE-TIPP

### Wie funktioniert ‚Mental Pushen‘?

- Die mentale Stärke stabilisiert zudem die körperliche und psychische Gesundheit und Leistungsfähigkeit. Denn es nützt die beste körperliche Verfassung nichts, wenn der „Kopf nicht mitspielt“.
- Ihre Vertriebsmitarbeiter könne sich mental selbst pushen, indem Sie
  - sich besser auf Herausforderungen vorbereiten
  - Autosuggestion nutzen – Freimachen von Selbstzweifel
  - mit Visualisierungen das Unterbewusstsein anzapfen
  - sich mit Hürden im Kopf auseinander setzen
  - schriftlich Ziele fixieren und sich Übersicht schaffen



## 3. PERFORMANCE-TIPP

### Wie committen Sie Ziele?

- Jedes Jahr werden neue Zielvorgaben im Vertrieb gemacht. Leider werden dabei nicht immer die Mitarbeiter, um die es geht, mit eingebunden. Das geht an denen vorbei, die diese Ziele erreichen sollen.
- Unklare Zielvorgaben sind die Erfolgsbremsen und sorgen für Enttäuschung, Frustration und innere Kündigung.
- Führung funktioniert am besten, wenn zwischen Führungskraft und Mitarbeiter ein gemeinsames Verständnis erstrebenswerter Ziele besteht.



## 3.1 PERFORMANCE-TIPP

### Wie committen Sie Ziele?

- Wichtig ist eine völlige Identifikation mit eigenen Zielen! Es geht dabei nicht um demokratische Abstimmung was Zielvorgaben betrifft, sondern vielmehr um die Frage, wie man so vereinbart, dass sie motivieren und zu Höchstleistung anspornen.
- Gehen Sie dabei am besten wie folgt vor:
  - Entwickeln Sie erstrebenswerte, anspruchsvolle aber auch faire Ziele.
  - Besprechen Sie diese Ziele individuell mit Ihren Mitarbeitern.



## 3.2 PERFORMANCE-TIPP

### Wie committen Sie Ziele?

- Überzeugen Sie durch klare und schlüssige Argumentation – kein Überreden!
- Achten Sie auf emotionale Hürden, welche eine Identifikation mit Zielen unmöglich machen.
- Korrigieren Sie Ihre Zielvorgaben, wenn Ihr Mitarbeiter bessere Argumente hat.
- Trennen Sie in qualitative und quantitative Zielstellungen.
- Zwischenziele sollten konkret besprochen werden.
- Bieten Sie persönliche Hilfe und Unterstützung zur Zielerreichung an.
- Machen Sie es ohne Formulare – halten Sie aber die wichtigsten Punkte schriftlich fest.



## 4. PERFORMANCE-TIPP

### Wie geben Sie Feedback?

- Richtig eingesetztes und formuliertes Feedback gibt Menschen im Verkauf Sicherheit und vermittelt Klarheit. Ihre Verkäufer erkennen, wo sie stehen. Spekulation über Leistungen sind überflüssig.
- Außerdem wird durch gezieltes Feedback das Entwicklungspotenzial des Mitarbeiters aktiviert, was im Vertrieb immer besonders wichtig ist. Es verbessert zudem die Zusammenarbeit im Verkaufsteam und sorgt für mehr Identifikation mit dem Unternehmen.
- Zudem ist regelmäßiges Feedback ein hervorragendes Mittel zur Mitarbeiterentwicklung und -bindung.



## 4.1 PERFORMANCE-TIPP

### Wie geben Sie Feedback?

- Feedback geben funktioniert am besten so:
  - Bereiten Sie Ihr Feedback inhaltlich (und schriftlich) gut vor: 3 Punkte zu dem was Ihnen positiv aufgefallen ist und 3 Punkte zu dem, wo Sie Entwicklungspotenzial sehen.
  - Geben Sie Feedback regelmäßig und nicht nur 1x im Jahr, sondern mind. 1x im Monat.
  - Bereiten Sie den Gesprächsablauf vor, indem Sie einen positiven Ein- und Ausstieg planen. Zuerst das Positive, dann negative Themen.



## 4.2 PERFORMANCE-TIPP

### Wie geben Sie Feedback?

- Reden Sie nicht um den heißen Brei, sondern werden Sie maximal konkret.
- Lassen Sie unbedingt Ihren Mitarbeiter auch zu Wort kommen. Stellen Sie Fragen und hören Sie genau zu.

*„Die Anerkennung, das Lob der anderen, stärkt unser Selbstwertgefühl. Es gibt Schwung für neue Aktivitäten. Aber man muss auch selbst die Kraft in sich haben, andere anzuerkennen. Und das sollte man öfter tun. Es macht den Umgang untereinander leichter.“*

Aenne Burda (Mitbegründerin des Verlages BURDA-Moden und Ehegattin von Franz Burda)



## 5. PERFORMANCE-TIPP

### Wie wird der Vertrieb mutiger?

- Menschen haben Angst, von anderen wahrgenommen und beachtet zu werden. Sie fürchten, Fehler zu machen und sich zu blamieren, sie erwarten Ablehnung und Misserfolg.
- Damit wir uns an dieser Stelle nicht missverstehen: Ein gewisses Kribbeln vor einem wichtigen Termin oder ein wenig Lampenfieber zu Beginn der Präsentation bei einem potenziellen Top-Kunden sind ganz normal.
- Psychologe dieser Welt würde da schon von einer Beeinträchtigung sprechen.



## 5.1 PERFORMANCE-TIPP

### Wie wird der Vertrieb mutiger?

- Nicht Angst ist das Problem. Sondern lähmende Angst. Jedes Unternehmen braucht neue Kontakte und neue Kunden, um seinen Erfolg zu sichern und auszubauen.
- Wenn eine regelrechte Angststarre in den Büros des Vertriebes herrscht und sich keiner mehr traut, auf andere Menschen zuzugehen oder auf sich aufmerksam zu machen, wird das Unternehmen über kurz oder lang in Schwierigkeiten geraten.
- In einer Zeit, in der Produkte und Dienstleistungen immer vergleichbarer und austauschbarer werden, zählt „Abwarten und Tee trinken“ nicht zu den geeigneten Überlebensstrategien.



## 5.2 PERFORMANCE-TIPP

### Wie wird der Vertrieb mutiger?

- Wie Sie Ihre Vertriebler mutiger machen? ‚Challengen‘ Sie Ihre Verkaufsmitarbeiter regelmäßig und locken Sie sie aus Ihren Komfortzonen, die sie immer wieder um sich herum bekommen.
- Lassen Sie sich Aktionen oder Maßnahmen einfallen, an denen Sie wachsen, die aber auch etwas abverlangen.



## 6. PERFORMANCE-TIPP

### Wie eine Leistungskultur entwickeln?

- Die Leistungskultur des Vertriebs ist ein wesentlicher Wettbewerbsfaktor und sollte für Führungskräfte, Verkäufer und Kunden spürbar und erlebbar sein.
- Eine positive Leistungskultur ist dadurch gekennzeichnet, dass ein klarer Anspruch an Leistung existiert und dass dabei möglichst kein negativer Stress entsteht.
- Damit wird ein wesentlicher Beitrag sowohl für die Kunden- und die Mitarbeiterzufriedenheit als auch für das Gesundheitsmanagement und die Geschäftsentwicklung des Unternehmens geleistet.



## 6.1 PERFORMANCE-TIPP

### Wie eine Leistungskultur entwickeln?

- Eigenschaften von Unternehmen, in denen eine Leistungskultur gelebt wird:
  - Führungskräfte leben die Leistungskultur positiv vor: Fehler werden als Chancen gesehen und offen kommuniziert.
  - Individuelle Verkaufsergebnisse werden offen kommuniziert und wertschätzend diskutiert.
  - Es entstehen Ideen zu Verbesserungen seitens der Mitarbeiter, welche auch schnell und unbürokratisch umgesetzt werden.



## 6.2 PERFORMANCE-TIPP

### Wie eine Leistungskultur entwickeln?

- Offene Kommunikation auch zur Verkaufsleitung. Insgesamt herrscht ein respektvoller Umgang auf allen Hierarchieebenen.
- Kein negatives Gerede über Personen, Produkte oder Kunden
- Interne Steuerungssysteme werden professionell genutzt und werden nicht als Belastung verstanden.
- Wertschätzung dem Kunden gegenüber – das zeigt sich in der Kommunikation intern wie extern.



## 7. PERFORMANCE-TIPP

### Wie Nachhaltigkeit verankern?

- Kunden stellen immer höhere Ansprüche an die Zuverlässigkeit von Unternehmen. Die in Vertriebseinheiten vereinbarten Qualitätsstandards müssen daher dringend eingehalten werden und dürfen nicht regelmäßig neu diskutiert und damit in Frage gestellt werden. Das führt zu Unzufriedenheit und schafft Irritation.
- Verkäufer neigen schon mal gerne dazu, sich an Standards vorbei zu bewegen um diese dann zu kippen. Argumentiert wird dann mit Notwendigkeiten und Begründungen, welche dieses Verhalten rechtfertigen sollte. Meist rechtfertigen sie das Verhalten mit einer Kundensituation.

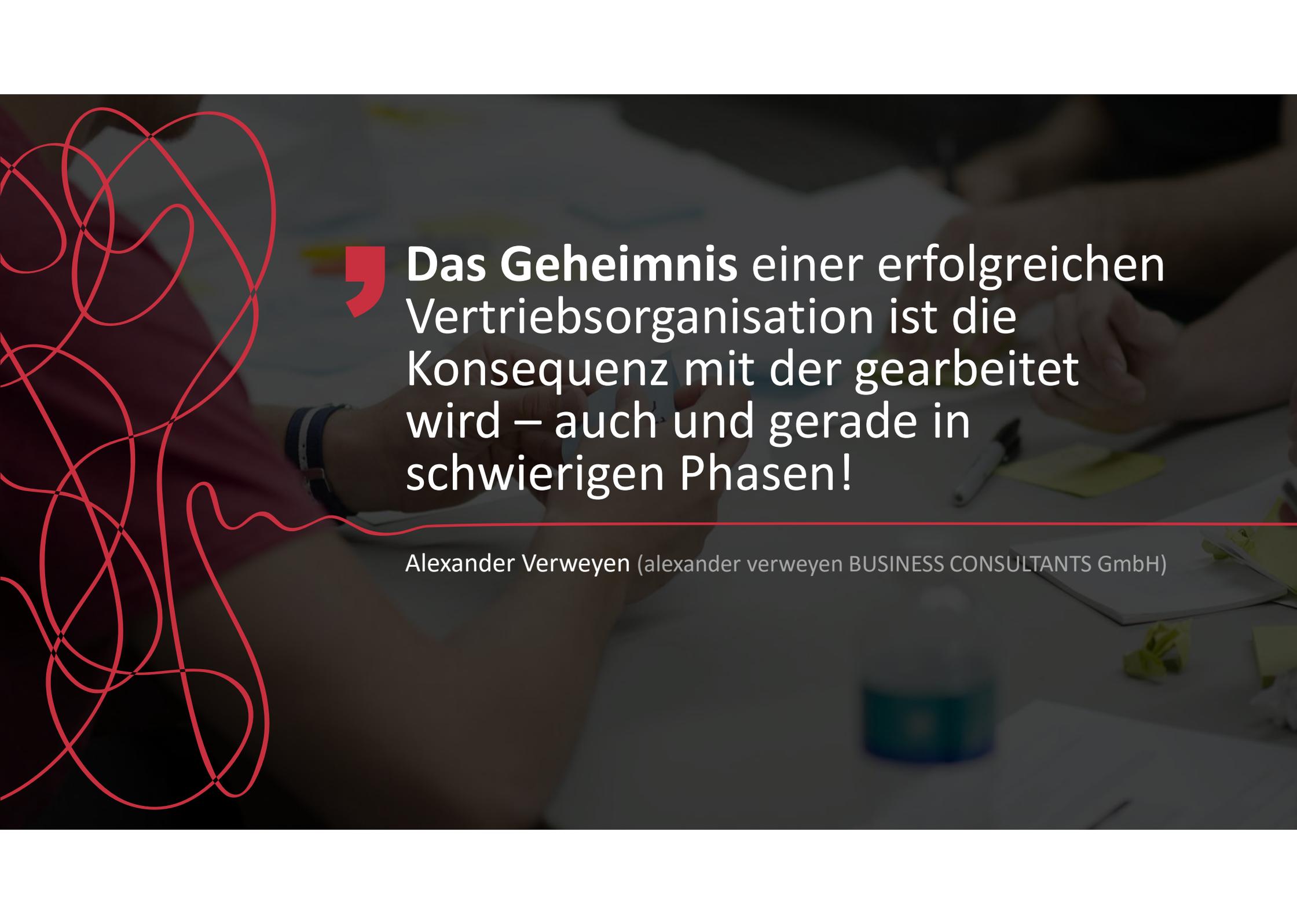


## 7.1 PERFORMANCE-TIPP

### Wie Nachhaltigkeit verankern?

- Was das bedeutet ist klar: Es entstehen neue Kulturen und Sichtweisen, welche negativen Einfluss auf die Qualität einer Vertriebsorganisation haben. Das sollten Sie unbedingt unterbinden.
- Qualität im Vertrieb ist ein hohes Gut, welches wettbewerbsentscheidend ist und damit die Hauptschlagader des Unternehmens darstellt.
- Vereinbaren Sie daher in Ihrer Verkaufsabteilung klare Standards, wie die Qualität der Prozesse bewusst einzuhalten sind. Das ist dann nicht mehr zu diskutieren!





Das Geheimnis einer erfolgreichen Vertriebsorganisation ist die Konsequenz mit der gearbeitet wird – auch und gerade in schwierigen Phasen!

Alexander Verweyen (alexander verweyen BUSINESS CONSULTANTS GmbH)

# Weiteres Interesse?

Kommen Sie auf uns zu und fordern Sie weitere Informationen an!

**alexander verweyen<sup>®</sup>**  
**BUSINESS CONSULTANTS GmbH**  
**Perchtinger Straße 6**  
**D - 81379 München**  
**Telefon: +49 (0) 89/550 57 66-00**  
**Fax: +49 (0) 89/550 57 66-29**  
**E: [info@avbc.de](mailto:info@avbc.de)**  
**[www.alexanderverweyen.com](http://www.alexanderverweyen.com)**

