

Kundenbesuche mit Trainerbegleitung

Customer visits with trainer escort

„Wohl kaum eine andere Trainingsmaßnahme wurde und wird in Vertriebsunternehmen zwischen Vorgesetztebene und Außendienstteams so kontrovers diskutiert wie diese.“

Das sagt Holger Abel, Berater, Coach und Trainer (HABERATUNG & COACHING). Dabei gibt es kaum sinnvollere und gleichermaßen effektivere Qualifizierungsmaßnahmen, die Unternehmen und Außendienstteams in der operativen Phase und strategischen Ausrichtung objektiv unterstützen.

Die Vorteile für Auftraggeber, ADM und Kunden liegen auf der Hand. Das auftraggebende Unternehmen profitiert, weil individuelle Stärken seiner einzelnen ADM herausgearbeitet werden, die dann dem gesamten Team und somit dem Unternehmen zugutekommen. In jedem Team sind unterschiedliche Stärken und Fähigkeiten vorhanden. Diese offenzulegen und zu zeigen, wie man miteinander davon profitieren kann und sich daraus untereinander eine positive Teamdynamik entwickelt. Das ist eine der Königsaufgaben des Trainers.

Wichtig ist in der ersten Phase die Klarheit für den Trainee, dass sein Unternehmen hier nicht einen Bewacher beauftragt hat, sondern mit dieser Maßnahme gezielt hilft, alle seine Fähigkeiten und Potenziale für die kurz-, mittel- und langfristige Aufgabenbewältigung zu optimieren. Denn von der Kontaktaufnahme mit dem möglichen Kunden bis hin zum unterschriebenen Auftrag gilt es, mit Sensibilität und Umsicht ebenso wie mit Konzentration und Zielbewusstsein präsent zu sein.

Die häufig zu beobachtende Hemmschwelle der Neukunden-Akquisition bei Außendienstlern wird während dieser Coachingmaßnahme rasch überschritten und in eine für den Trainee erfolgsbetonte Teilaufgabe der Gebietsarbeit überführt. So entsteht kontinuierliches Leistungswachstum durch Kompetenzaufbau und nachvollziehbare Weiterqualifizierung. Übrigens ein probates Mittel, um Fluktuation zu minimieren. Kündigungen (auch innere) verursachen immense wirtschaftliche Schäden für Unternehmen. Aufwendungen für gezielte Qualifizierungsmaßnahmen sind Investitionen für Unternehmens- und Arbeitsplatzsicherung. Die Zahl der Unternehmen, in denen das bewusst wird, steigt stetig. Dort hat man erkannt, dass die Konditionierung z.B. des Außendienstteams für die Wettbewerbsfähigkeit nach außen strategisch wichtiger ist als interne Wettbewerbe.

Inwieweit gemeinsam besuchte Kunden über die Funktion des Coaches in Kenntnis gesetzt werden, entscheidet der Auftraggeber. Aus Trainersicht ist dies durchaus empfehlenswert, da auf diesem Weg dem Kunden vermittelt wird, dass er bedeutend ist, weil das Unternehmen in die Beraterqualität und somit in die Kundenbeziehung investiert. Seien wir doch mal ehrlich. Das Ignoranzverhalten vieler prospektiver Kunden gegenüber den Angeboten resultiert doch in den meisten Fällen daraus, dass es dem/der Verkäufer/-in, aus welchen Gründen auch immer, nicht gelungen ist, die richtigen Knöpfe beim Gesprächspartner zu drücken.



Wie oft bleiben verfügbare verkäuferische Fähigkeiten ungenutzt oder werden falsch eingesetzt und gefährden so das gewünschte Ergebnis? Mitarbeiter und Unternehmen werden gleichermaßen über gemachte Beobachtungen informiert. Damit ist die Vertrauensbasis, die wichtigste Grundlage für erfolgreiches Training, unter allen Beteiligten gegeben. Mögliche Korrekturhilfen sind durch das Einzelcoaching sofort gegeben. Mitarbeiter, die fühlen, dass sie auch individuell in ihrer Leistungsfähigkeit vom Unternehmen gefördert werden, treten nach außen entsprechend motiviert und kompetent auf.

In der Umsetzungsphase wird zu vorher formulierten Parametern innerhalb einer Stärkenanalyse kurz vor der Begleitreise eine Selbsteinschätzung durch den Trainee vorgenommen. Anhand seiner/ihrer hieraus gewonnenen Erkenntnisse werden von ihm/ihr Schwerpunktthemen ausgewählt, die der Coach während der Begleitreise besonders beachten soll. Im Nachgang zu den gemeinsamen Kundenbesuchen wird dann durch den Coach innerhalb einer den Tagesablauf reflektierenden Besprechung die sogenannte Fremdeinschätzung vorgenommen, in der Übereinstimmungen oder Abweichungen diskutiert und dokumentiert werden. Der entsprechende Abschlussbericht wird Trainee und Vorgesetztem zeitgleich zugeleitet, in dem dann auch ggf. weitere Maßnahmen empfohlen werden. Hierdurch wird kontinuierliche Leistungsentwicklung durch Förderung der Individualfähigkeiten gezielt und messbar unterstützt. Höhere Akzeptanz auf allen Ebenen als Folge qualifizierter Vorgehensweise kennzeichnen die Arbeitsergebnisse.

Hochwertige Produkte und Dienstleistungen brauchen für ihre erfolgreiche Vermarktung qualifizierte Verkäufer/-innen. Vom gegenseitigen Vertrauen getragene Förderung und individuelle Weiterqualifizierung gewährleisten kontinuierliches Leistungswachstum und sind somit für eine zukunftsorientierte Wettbewerbsfähigkeit unverzichtbar. ■

“Hardly any other training programme has been or will be so hotly discussed as this between the management hierarchy of distributor companies and their field sales force teams.”

That's according to Holger Abel, consultant, coach and trainer (HA CONSULTING & COACHING). Still, there are hardly any more sensible and equally effective qualification programmes that objectively support companies and field sales force teams in operational practice and strategic orientation.

The advantages for the client, its field sales force members and its customers are obvious. The client company benefits because individual strengths of its individual field sales force members are brought out and can then benefit the entire team and thus the company. Different strengths and skills are available on every team. To expose these and to show how the team can work together to benefit from them and how from this a positive team dynamics develops is the crowning challenge of the trainer.

Important for the trainee in the first phase is a clear understanding that his company has not hired a minder, but with this programme is specifically aiming to help optimize all of his skills and potential for short, medium and long-term job mastery. Because from the point of establishing contact with the potential client to the signed order, it is important to be there with sensitivity and circumspection as well as with concentration and goal orientation.

The inhibition threshold in new client acquisition frequently observed in external sales force members is quickly overcome during this coaching programme and transitions into a success-oriented subtask of territory work for the trainee. In this way continuous performance growth through building up of competence and reproducible continued qualification enhancement is achieved. In addition, it is an effective means of minimizing employee turnover. Resignation (even internal) causes immense economic damage to companies. Expenditures for targeted qualification programmes are investments for company and job security. The number of companies in which there is