



## Expertenwissen für den Vertrieb

**Claudia Huhn**  
Beratung Coaching Training

**Claudia Huhn –**  
Beratung Coaching Training  
Tel.: +49 2739 891080  
ch@claudiahuhn.de  
www.claudiahuhn.de

# GIBT ES FAKTOREN, UM VERTRIEBSAKTIVITÄTEN MAXIMAL EFFEKTIV UND EFFIZIENT ZU GESTALTEN?

Antwort: Entschiedenheit, Verbindlichkeit und Kontrollschleifen, um nur drei zu nennen. Darüber hinaus gibt es noch andere, aber für heute konzentrieren wir uns auf diese drei.

Starten wir mit einem kleinen Exkurs in den Prozess des Vertriebscoachings: Im Vertriebscoaching, online oder in Präsenz, geht es darum, Vertriebssituationen zu generieren und sie gemeinsam zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen, also einen Weg, der ohnehin gegangen werden muss bzw. der gegangen werden soll, gemeinsam zu gehen. Dabei liegt der Fokus einer solchen Begleitung im Wissensaufbau: Wissen über erfolgreiche Vertriebsstrukturen, funktionierende Vertriebskommunikation und das Verständnis darüber, warum die Vorgehensweisen funktionieren, wie sie funktionieren. Ziel ist es auch, Klarheit über die eigenen Denkstrukturen zu bekommen und die für einen erfolgreichen Vertriebsprozess hinderlichen Strukturen zu überdenken, bzw. durch eine hilfreichere, innere Haltung zu ersetzen.

Dazu betrachten wir gemeinsam Vertriebssituationen aus den unterschiedlichsten Perspektiven:

- Was hast du getan?
- Was hast du nicht getan und warum nicht?
- Was hast du erreicht? Was lernen wir für diese Art von Situationen für die Zukunft?
- Was tun wir ganz konkret als nächsten Schritt in dieser Situation?

Kommen wir auf die genannten Faktoren zurück, so handelt es sich bei den ersten beiden um innere Haltungen, während der dritte ein vertriebliches Stilmittel ist.

### 1. Entschiedenheit

Entschiedenheit ist von Beginn an die Grundlage für das erfolgreiche Erlernen neuer Vorgehens- und Verhaltensweisen. Jeder, der schon mal mit Joggen begonnen hat, kann sich vielleicht noch an die ersten Male erin-

nern, insbesondere daran, wie unglaublich anstrengend es war und wie viel Mühe sich der innere Schweinehund gegeben hat, den Beginner davon zu überzeugen, dass heute nicht der richtige Tag für den Start ist, oder, oder, oder. Mit Entschiedenheit tobt der innere Schweinehund auch noch, es wird aber keine Rolle spielen, denn die Haltung wird dazu führen, dass der eingeschlagene Weg, auch wenn es Rückschläge gibt, weitergegangen wird.

Entschiedenheit ist aber auch nötig, wenn es um die Frage der Zielsetzung geht: Was will ich in dieser Situation in einer Praxis erreichen? Vielleicht ist das definierte Ziel mit den bekannten Mitteln aus der eigenen Komfortzone nicht zu erreichen. Dann sorgt die Entschiedenheit dafür, dass andere, bisher unbekannte Wege ausprobiert werden.

Entschiedenheit braucht es aber auch dann, wenn geklärt werden muss, unter welchen Bedingungen ein Geschäft gemacht werden soll oder eben nicht.

### 2. Verbindlichkeit

Die Verbindlichkeit ist die Partnerin der Entschiedenheit. Ja, ich habe mich entschieden, dass das Thema Vertrieb in meinem Unternehmen eine Priorität bekommt, und wenn ich das getan habe, dann sorgt die Verbindlichkeit dafür, dass sich alle an diesem Prozess Beteiligten darauf verlassen können, dass das, was verabredet wurde, auch eingehalten wird.

Verbindlichkeit in Vertriebssituationen bringt Klarheit. Klarheit über den nächsten Schritt im Akquiseprozess, Klarheit über die Erfolgsaussichten. Verbindlichkeit im Vertriebsprozess ist etwas, das ich mir selbst wert sein sollte, aber auch etwas, das ich mir selbst

erlauben muss. Verbindlichkeit, die ich mir selbst wert bin, fordert etwas vom Gegenüber, nämlich Worte und Taten! Vertriebliches Handeln auf der Basis von Verbindlichkeit macht aus dem Klinkenputzen Aktivitäten auf Augenhöhe. Und dann kann der Spaß beginnen.

### 3. Kontrollschleifen

Kontrollschleifen im Akquis- bzw. Bestandskundenbetreuungsprozess dienen der Überprüfung der Verbindlichkeit. Sagt jemand ja und meint auch ja oder sagt er ja und meint vielleicht oder nein. Kontrollschleifen sind ein vertriebliches Stilmittel, das zu Klarheit im Hinblick auf die Erfolgsaussichten bzw. den nächsten Schritt führt. Wer zum Beispiel ja zu einer Zusammenarbeit gesagt hat, wird kein Problem damit haben, im nächsten Schritt die Kundenwünsche für eine Zusammenarbeit festzulegen. Hat er ein Problem damit, ist klar, dass es vertrieblich noch etwas zu tun gibt.

**Fazit:** Entschiedenheit ohne Verbindlichkeit ist ein Hund ohne Zähne, sie bedingen einander. Aktivität ohne Entschiedenheit und ohne Verbindlichkeit ist wie duschen, ohne nass zu werden. Die eigene innere Haltung entscheidet oftmals über Erfolg und Misserfolg. Die passende innere Haltung gepaart mit funktionierenden Arbeitsmitteln führt am Ende dazu, dass sich der Erfolg einstellt und der Weg dahin sogar Spaß machen kann.

Wenn auch Sie einen Wegbegleiter suchen, der Sie dabei unterstützt, eine für Sie funktionierende innere Haltung zu erarbeiten und Sie Ihren vertrieblichen Handwerkskoffer ergänzen möchten, mit dem Vertrieb auch noch Spaß macht, dann sprechen Sie uns an, denn das ist es, was wir können.

## Der Digitalisierungsdruck im Handwerk steigt

Es besteht eine wachsende Lücke zwischen der hohen empfundenen Bedeutung und der mangelnden Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen in Handwerksbetrieben. Dieses Ergebnis basiert auf einer Auswertung von über 1.600 ausgefüllten Fragebögen, welche im Rahmen des Digi-Checks erhoben wurden. Die wichtigsten Einzelmaßnahmen mit dem höchsten Digitalisierungspotenzial sind in der digitalen Planung und Koordination von Arbeitseinsätzen, der digitalen Kommunikation über Endgeräte und der digitalen Verfügbarkeit von Prozessdaten zu finden. Die Studie „Digitalisierungsmuster im Handwerk – Eine regionale und sektorale Analyse des Digitalisierungs-Checks“ entstand im Rahmen der Themenpartnerschaft zwischen dem ifh Göttingen und dem Heinz-

Piast-Institut (HPI) als wissenschaftliche Begleitforschung von „Mittelstand Digital – Zentrum Handwerk“.

Quellen: Deutsches Handwerksinstitut e.V. (DHI); Runst, P. (2023). Digitalisierungsmuster im Handwerk. Eine regionale und sektorale Analyse des Digitalisierungs-Checks. ifh Forschungsbericht Nr. 11. Göttingen.

**Dr. Petrik Runst**  
petrik.runst@wiwi.uni-goettingen.de

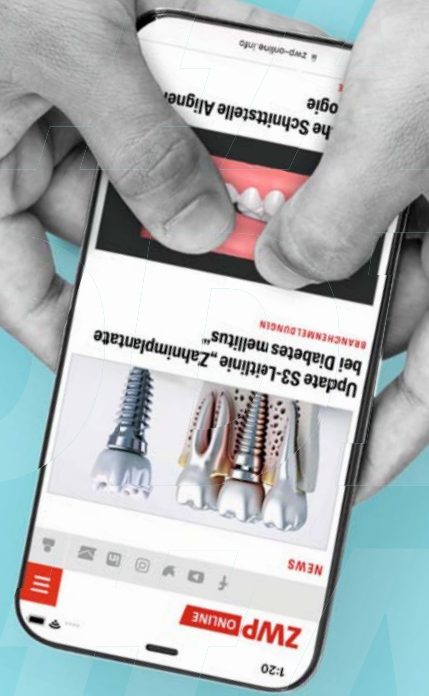
zur Studie





# ZWP ONLINE

www.zwp-online.info



## Seid ihr auch **#ADDICTED**?



**Wir sind es!**  
Nach News, News und  
noch mehr News!

