

Kolumne  
Expertenwissen für den Vertrieb

Claudia Huhn  
Beratung Coaching Training

## Auf Veränderungen des Umsatzes reagieren

Frage: Ich habe eine Kundin, die seit einigen Monaten spürbar weniger Umsatz schickt, was soll ich tun und wie kann ich zukünftig verhindern, dass so etwas noch einmal passiert?

lassen Sie mich die Frage anhand von drei Schlüsselfragen nacheinander kurz beantworten.

### Wie stelle ich sicher, dass ich den Umsatzrückgang eines Kunden frühzeitig bemerke?

Um sicherzustellen, dass eine Umsatzveränderung sowohl im Positiven als auch im Negativen nicht unbemerkt bleibt, ist es unerlässlich, regelmäßig und konsequent die Umsatzzahlen anzuschauen. Mindestens im 14-tägigen Rhythmus sollten Sie den Umsatz jedes Kunden mit Ihrem Planumsatz und dem Umsatz aus dem Vorjahr vergleichen.

### Was tue ich, wenn ich eine Veränderung feststelle?

In erste Linie gilt es, herauszufinden, warum der Umsatz sich verändert hat. Gibt es offensichtliche Gründe (Urlaub, Umbau, Weiterbildung,

len gibt. Fragen Sie dann so konkret und verbindlich, dass Sie eine ehrliche und ausführliche Antwort bekommen. Nur dann haben Sie die Chance, an der Situation etwas zu verändern und aus dem Gehörten etwas zu lernen. Rechtfertigen Sie sich nicht. Nehmen Sie alle Informationen lediglich auf, bedenken Sie sich dafür und stimmen Sie einen Folgetermin ab, zu dem Sie die von Ihnen eingeleiteten Veränderungen bzw. Verbesserungen besprechen.

Fazit: In der Medizin geht es bei einem Notfall manchmal um Minuten. Im Vertrieb ist das Bemerkens einer Umsatzveränderung so etwas wie ein Notfall. Hier geht es darum, schnell zu sein. Überlassen Sie Ihrem Wettbewerber nicht das Feld, weil Sie persönlich verletzt sind, sich keiner Schuld bewusst sind, sich keine Gründe vorstellen können oder im Extrem nicht als

## „Im Vertrieb gleicht das Bemerkens einer Umsatzveränderung einem Notfall.“

Krankheit usw.), dann sollte die Entwicklung bei diesem Kunden noch engmaschiger beobachtet werden. Oder sind keine Gründe bekannt, dann gilt es, schnell zu werden und direkt mit dem Kunden zu sprechen. Bitte bedenken Sie bei der Priorisierung dieser Aufgabe: Ein Wettbewerber von Ihnen, sofern er sein vertriebliches Handwerk versteht, braucht vier bis acht Wochen, um eine Gewohnheit bei Ihrem Kunden zu etablieren. Jeder Tag, den Sie ihm Ihren Kunden überlassen, macht Ihre Aufgabe, den Umsatz zurückzugewinnen, schwieriger.

### Was tun Sie jetzt konkret bei Ihrer Kundin?

Fahren Sie umgehend persönlich hin, vereinbaren Sie einen Termin mit Ihrer Kundin und sprechen Sie diese direkt auf die Umsatzveränderung an. Formulieren Sie Ihre Frage nach der Veränderung so, dass es auf der emotionalen Ebene keinen „Schwarzen Peter“ zu vertei-

aufdringlich dastehen wollen oder noch schlimmer, nicht das Bild vermitteln wollen, diesen Umsatz zu brauchen. Die Wahrheit ist: Vermutlich können Sie den Umsatz gut gebrauchen. Wenn Sie ihn auch wollen, dann geben Sie bitte Gas.

## kontakt

Claudia Huhn –  
Beratung Coaching Training  
Hohe Straße 28b  
57234 Wilnsdorf  
Tel.: 02739 891080  
ch@claudiahuhn.de  
www.claudiahuhn.de

Infos zur Autorin



# Stressabbau im Labor oder „Warum Hasen keinen Herzinfarkt bekommen“

Ein Beitrag von Hans J. Schmid.

Von diesem Thema kann fast jeder Zahntechniker ein Lied singen: Stress im Berufsalltag. Jeden Tag können Personalmangel, unzufriedene Kunden, plötzliche Ausfälle von Mitarbeitern oder andere Gründe das Stresslevel auf eine neue Stufe setzen. Umso wichtiger ist es, den Umgang mit diesem zu erlernen. Autor Hans J. Schmid zeigt, wie der richtige Stressabbau auch im Labor gelingen kann.

Es ist egal, ob am Montag der unerwartete Einschlag schon am frühen Morgen passiert oder erst im Laufe des Tages, es spielt ebenfalls keine Rolle, wer den Stress auslöst. Sei es ein wichtiger Mitarbeiter an einer Schlüssel-

Zeit des Wartens keinen Einfluss auf die zu erwartende Situation hat, ist das Kopfkino permanent am Film abspielen: „Wie wird die Situation sein?, Was kann ich machen?, Was wäre die beste Lösung?, Wie sollte ich am besten reagieren?“.

schattet. Der Gedanke an das gebrochene Gerüst ist wieder da. Kaum ist der Schock verklungen, geht es mit der Salatkopfauswahl weiter. Das alte Küchenmesser mit dem schon halb zerbrochenen Holzgriff und den freistehenden Nieten wird zum



position, der sich ohne Voranmeldung langfristig krankmeldet, oder ein wichtiges Gerät, das sich in den unerwarteten Ruhezustand verabschiedet. Auch unter der Woche oder sogar am fröhlichen Freitag ist man nicht gegen diese unerwarteten Überraschungen gefeit. Ein guter Kunde ist seit Freitagmittag in seinem Wochenende, und die angefangene Arbeit ist statt dem finalen Brand mit dem Oxidationsprogramm aus Versehen im Keramikofen gelandet. Noch viel schlimmer ist es, wenn das Zirkongerüst beim Heraustrennen bricht und es keinen Blankersatz für die anberaumte Gerüstanprobe am Montagmorgen mehr gibt. Stress pur, zweieinhalb Tage lang, und das während der eigentlichen Erholungsphase am Wochenende. Dieses elendige Gefühl könnte ja ausgeblendet werden, da man bis Montagmorgen ja nichts an der ärgerlichen Situation ändern kann. Doch der Kopf ist nicht so leicht zu überzeugen. Möchte man etwas vergessen oder an eine Sache nicht denken, spielt das Unterbewusstsein einen anhaltenden Streich. Nicht daran denken, geht nicht! Ausblenden ist meist nur kurz möglich. Ablenkungen können helfen, doch sobald eine Verschnaufpause da ist, ist auch der Kopf wieder aktiv, und schon ist das Problem akut. Die endlosen Gedankenschleifen beginnen von Neuem. Obwohl man während der gefühlt unendlichen

### Wie ein Wecker im Snooze-Modus

Ohne es zu wollen, zermartert man sich den Kopf und kommt das ganze lange Wochenende nicht zur verdienten Ruhe. Ja, ausblenden ist leicht gesagt. Durch das angehobene Stresslevel ist es fast nicht möglich, nicht an das gebrochene Gerüst zu denken. Daheim angekommen, geht es erstmal in den eigenen Garten, um Salat fürs Abendessen zu holen, also rein in die Arbeitsschuhe. Mit dem Kunststoffschuhlöffel als Unterstützung soll es schnell, ohne aufzuschürren, in die alten Treter gehen. Ein kräftiger Stoß mit dem Fuß bei gleichzeitigem Anhebeln des Löffels hat ein unangenehmes Geräusch zur Folge. Der gute altgediente Schuhlöffel ist gebrochen. Sofort meldet sich das Unterbewusstsein: Der Schreck des plötzlichen Zerbrechens ist durch den kleinen Stich über-

Boden geführt, um den Salatkopf abzutrennen. Ein kurzes leises „Pling“ untermalt den Stressbruch der Klinge. Schon wieder ist das Thema „Bruch“ im Kopf, und das Kino beginnt von vorn. Zurück in der Küche, wird der Salatkopf nun gewaschen. Gleichzeitig kocht die Partnerin die Pasta. Während das Wasser anfängt, zu sprudeln, nimmt die Köchin die Spaghetti und bricht sie in der Hälfte, damit sie komplett in den Topf passen. Dieses gemeine Geräusch, wenn die einzelnen Spaghetti brechen, ist wie ein Gewitter mit andauernden Blitzen, das auf einen einprasselt. Und schon wieder ist man in Gedanken an dem nicht zu lösenden Thema Gerüstbruch. So geht es das ganze Wochenende. Das Gehirn fühlt sich an wie ein nerviger Wecker, der nach Drücken der Unterbrechungstaste automatisch nach fünf Minuten wieder klingelt. Egal, was kommt, jede nur so banale Situation sorgt für einen unangenehmen Stich. Ein Grund dafür ist, dass das Erschrecken auf den Bruch des Gerüsts im Körper eine Reaktion ausgelöst hat. Dabei wurde Adrenalin ausgeschüttet, und dieses nistet sich wiederum wie eine „Droge“ im Körper ein und sorgt für grausame Störungen.

### Die Natur als Vorbild für Stressbewältigung

Wenn ein Hase im Feld eine akute Gefahr wittert, wird sofort Adrenalin

ANZEIGE

### Zahntechnisches Labor zu verpacken

Gesundheitliche Gründe machen es notwendig, ein zahntechnisches Labor im Kreis Traunstein zu verpacken.

Chiffre-Nr. PA 4088

ausgeschüttet. Er duckt sich, die langen Hasenohren werden an den Körper angelegt, und die Muskeln in den langen Hinterläufen werden auf Maximalspannung aktiviert. In dieser auf den Sprung vorbereiteten Situation verharrt der Hase und wartet die angespannte Situation ab. In dem Moment, wo für ihn die Gefahr zu nahe kommt, beginnt er seinen berühmten Zickzacklauf, um dem Angreifer zu entkommen. Ist jedoch die Gefahr nicht zu nahe gekommen und hat sich entfernt, könnte der Hase wieder entspannen und sich genüsslich der Nahrungsaufnahme widmen. Stattdessen läuft er jetzt trotzdem sein Fluchtzickzack. Hierbei wird das in der Blutbahn befindliche Adrenalin abgebaut. Erst danach widmet sich der Hase wieder seiner Nahrungsaufnahme. Ein tolles Leben, ohne das permanent stresserzeugende Adrenalin im Körper. Die Spezies Mensch hat es sich abtrainiert, das im Körper befindliche Adrenalin abzubauen. Die Auswirkung ist ein erhöhter Stresspegel, der dem Körper nicht guttut und häufig zu Herzinfarkten und ähnlichen Krankheiten führt. Hier die Anleitung, um es dem Hasen gleichzutun: Es gibt zwei Möglichkeiten, wie der Abbau des Stresslevels bewältigt werden kann.

Nachweislich funktionieren Schreien und Bewegungen. Sie können also auf dem Nachhauseweg laut Schreien. Wichtig ist hierbei, dass die maximale mögliche Lautstärke genutzt und es für sieben bis zehn Minuten durchgehalten wird. Es wäre also von Vorteil, wenn man nicht offen im Cabrio fährt und es keine Mitfahrer gibt. Auch ist das Prozedere in den öffentlichen Fortbewegungsmitteln wie Zug und Tram nicht unbedingt empfehlenswert. Die zweite Alternative ist der Abbau mittels Bewegung. Hier dauert es etwas länger, bis sich der Ursprungszustand selbstständig wieder einstellt. Es kommt auf die Geschwindigkeit der läuferischen Tätigkeit an. Bei zügigem Lauf reicht eine Dauer von dreißig bis vierzig Minuten. Bei einem Spaziergang mit strammen Tempo sind neunzig Minuten ein guter Wert. Schlendern oder beschauliches Spazierengehen hilft hier nicht. Wichtig ist, dass sich der Puls während der Aktivität erhöht, nur das bringt den gewünschten Effekt. Sorgen Sie also dafür, dass das Adrenalin in Ihrem Körper nach dem Ausschütten auch wieder abgebaut wird und Sie so wieder entspannen können oder sich am Wochenende in aller Ruhe die Energie holen, die

für eine intensive Arbeitswoche vonnöten ist. Denken Sie daran: Es gibt nur „schlaue“ alte Hasen!

**kontakt**



**Hans J. Schmid**  
Benzstraße 4  
97209 Veitshöchheim  
Tel.: 0170 6333888  
service@arbeitssspass.com  
www.arbeitssspass.com



**Sicher in die Ausbildung starten**

Wissenswertes für die ersten Tage im Unternehmen.

(jn) Für viele Jugendliche steht der Start in ihre berufliche Laufbahn kurz bevor oder hat sogar bereits begonnen. Zahlreiche Eindrücke und Aufgaben, aber auch offene Fragen werden auf die Azubis zukommen. Das Wichtigste kurz und knapp zusammengefasst:

**Allgemeines zum  
Ausbildungsvertrag**

Der Vertrag muss von Azubi und Arbeitgeber vor dem Ausbildungsstart unterschrieben werden. Für Jugendliche unter 18 Jahren muss

ein gesetzlicher Vertreter, also meist ein Elternteil, den Vertrag unterschreiben. Wichtig ist, sich vorher die Inhalte sehr genau durchzulesen und bei Unklarheiten nachzufragen.

**Verhalten in der Probezeit**

In der Probezeit sollen sich Azubi und Arbeitgeber besser kennenlernen. Sie dauert in der Regel drei bis vier Monate. In dieser Zeit können sowohl Auszubildende als auch der Betrieb das Ausbildungsverhältnis ohne Gründe kündigen.

Deshalb sollten Azubis gerade in dieser Zeit immer pünktlich auf der Arbeit erscheinen, höflich sein und Eigeninitiative bei ihren neuen Aufgaben zeigen.

**Urlaub in der Ausbildung**

Die Anzahl der Urlaubstage wird im Ausbildungsvertrag festgelegt und soll innerhalb eines Kalenderjahres genommen werden. Die gewünschten Tage werden in einem schriftlichen Urlaubsantrag möglichst frühzeitig eingereicht, der Betrieb muss dann innerhalb eines Monats den Urlaub bestätigen oder ablehnen.

**Höhe der Ausbildungsvergütung**

Wie viel ein Auszubildender verdient, ist in sogenannten Tarifverträgen festgelegt. Haben Unternehmen keinen Tarifvertrag, sollte die Vergütung trotzdem angemessen ausfallen. In einer dualen Ausbildung müssen den Azubis mindestens 80 Prozent von der tariflichen Vergütung gezahlt werden.

**Verhalten bei einer Abmahnung**

Bekommt ein Azubi eine Abmahnung, ist der Arbeitgeber mit dessen Verhalten auf der Arbeit unzufrieden. Der Auszubildende sollte danach umgehend sein Verhalten positiv ändern und seine Aufgaben gewissenhaft erledigen. Der Arbeitgeber muss mindestens zwei Abmahnungen erteilen, bis er die Kündigung aussprechen kann.



© Roman Samborskiy/Shutterstock.com



*Wir setzen  
auf faire  
Partnerschaft.*  
Die Labore der Dental Alliance

*Wir auch. Denn  
nur gemeinsam  
entsteht Qualität.*  
www.fairpartner.dental

**NT** digital  
implant  
technology

