

„Dehner SalesCoaching“

Warum „Dehner SalesCoaching“?

Die KONSTANZER SEMINARE arbeiten seit mittlerweile mehr als zwei Jahrzehnten im Vertrieb und waren dabei an der Ausbildung und Fortbildung von unzähligen Verkäufern beteiligt. Wir haben reichlich Kontakte zu Verkäufern, Verkaufsleitern und Trainern und dabei in vielen Gesprächen die Erfahrung gemacht: Das, was vor zwanzig Jahren noch „Verkäuferbegleitung“ hieß, nennt sich jetzt „Vertriebscoaching“, denn das ist trendy. Leider ist es aber meistens auch ein Etikettenschwindel, denn es ist häufig immer noch, schlicht und ergreifend – Verkäuferbegleitung.



Nun redeten wir uns immer wieder den Mund fusselig, um zu erklären, weshalb unser „Vertriebscoaching“ wirklich ein Vertriebscoaching ist und was uns von den anderen unterscheidet und da beschlossen wir, wenn wir schon erklären müssen, was unser Kind von anderen unterscheidet, dann geben wir ihm auch einen eigenen Namen. Was wir machen, ist „Dehner SalesCoaching“!

Wie viele Verkaufsleiter uns schon bestätigt haben, ist Verkäuferbegleitung eine Maßnahme mit geringem Wirkungsgrad, denn sie bietet nur „mehr vom selben“ und deshalb kommt auch nur dasselbe heraus und das ist nicht viel: Das Feedback, das der Verkäufer vermutlich schon aus seiner Ausbildung kennt, wird wiederholt, es werden Anregungen gegeben, die er auch zum wiederholten Mal hört (da die Hoffnung zuletzt stirbt, hofft man, dass die Anregungen diesmal was bewirken) und dass genau der Kunde am Tag der Verkäuferbegleitung auftaucht, bei dem der Verkäufer das für ihn Wichtige lernen könnte, hat fast so große Chancen wie ein Sechser im Lotto.

Ein weiterer Nachteil der Sache ist, dass zwangsläufig meist negatives Feedback gegeben wird. Das führt jedoch viel eher zu Gefühlen von Entmutigung und Demotivation, als dass es den Schwung gibt, jetzt etwas Neues zu lernen und sich weiterzuentwickeln.

Und da eine Verkäuferbegleitung kein Coaching ist, fehlt eine entscheidende Möglichkeit, nämlich eine gründliche Analyse vorzunehmen, aus welchem Grund der Verkäufer das mit Sicherheit Gelernte eigentlich nicht umsetzt. Aber diese jeweiligen Gründe herauszuarbeiten, ist das, worauf es ankommt. Feedback allein hilft dem Verkäufer nämlich nicht, das Problem zu überwinden.

Deshalb setzt das „Dehner SalesCoaching“ genau an diesem Punkt an: Mit dem Verkäufer wird geklärt, wie er sich daran hindert, sein Wissen über gutes Verkaufen in die Tat umzusetzen. Und da die Coaches der KONSTANZER SEMINARE alle mindestens eine Coachingausbildung nach den strengen Richtlinien des

DBVC absolviert haben, sind sie auch in der Lage, den Verkäufer mit gezielten Interventionen weiterzubringen.

Eine Voraussetzung für ein erfolgreiches Coaching ist ein vorheriges Zielgespräch mit dem Verkaufsleiter, unter Umständen gemeinsam mit dem Coachee. Im Coachingprozess arbeiten wir mit dem Coachee dann zunächst daran, diese Ziele mental zu verankern und erarbeiten gemeinsam mit ihm einen Weg, um zu diesem Ziel zu gelangen. Außerdem hat der Coachee die Möglichkeit, an seinen Verkaufsgesprächen so lange zu feilen, bis er sich sicher damit fühlt.

Wir haben in den Coachings Umsetzungsraten von über 90%, das heißt, die geübten Gespräche werden auch erfolgreich im Arbeitsumfeld geführt. Der Verkäufer hat auf diese Weise zunächst im Coaching Erfolgserlebnisse, die ihn motivieren und anschließend beim Kunden und danach ist der Erfolg erfolgreich.

Ulrich Dehner

[Zum Inhaltsverzeichnis](#)

GTD (Getting Things Done) weiterhin in Action!

Alle, die sich für das schrittweise Einführen der Get Things Done – Methode interessieren, finden die nötigen nächsten Anregungen dazu wie bisher in der XING-Gruppe Konstanzer Seminare/Forum Zeitmanagement. Im Juni-Beitrag geht es darum, wie wir das System vereinfachen können. Unter dem Motto „So einfach wie möglich und so kompliziert wie nötig“ freue mich wieder sehr über Erfahrungsberichte, Fragen und Anregungen.

Ulrich Dehner

[Zum Inhaltsverzeichnis](#)

„Potenzial-Check“

Der richtige Mensch an der richtigen Stelle

„Ist der Abteilungsleiter Müller wirklich der Richtige für den Posten des Bereichsleiters?“

„Ist Frau Maier für den Auslandseinsatz geeignet?“

„Herr Schmitt ist so ein fähiger Kopf – wenn nur die Konflikte mit den Mitarbeitern nicht wären!“

Um herauszubekommen, ob ein Aspirant für die vorgesehene Aufgabe die geeignete Person ist, für viele der Fragen, die eine Personalentscheidung mit sich bringt, aber auch für individuelle Personalentwicklung empfiehlt sich ein „Potenzial-Check“, wie wir ihn anbieten. Abweichend von der eher üblichen Stärken/Schwächen-Analyse richten wir dabei den Fokus hauptsächlich auf das Potenzial, sprich auf die Stärken des Teilnehmers. Und da bei unserem Potenzial-Tag auch das Coaching eine wichtige Rolle spielt, können wir am Ende auch Aussagen machen über die Entwicklungsfähigkeiten des Teilnehmers, wie gut er Feedback umsetzen kann, wie schnell er lernt.

Einen Tag lang wird der Teilnehmer vom Coach dabei begleitet, sein Potenzial in Soft Skills zu analysieren, zu erkennen, welche Stärken und Fähigkeiten in ihm stecken und wie er sie nutzen kann. Diese Herangehensweise hat bei den Teilnehmern oft zunächst Überraschung ausgelöst: Waren sie doch viel eher daran gewöhnt, auf ihre Defizite zu schauen. Doch das anfängliche Befremden wich immer schnell, wenn die Teilnehmer merkten, dass das Herausschälen der Stärken erstens mehr Spaß macht und zweitens einen größeren Lerneffekt mit sich bringt, als wenn man nur darauf erpicht ist, die Fehler zu finden.

Es ist eine alte, aber leider trotzdem zu selten beherzigte Weisheit, dass Stärken zu stärken einfacher ist und sehr viel mehr bringt, als Schwächen löschen zu wollen. Das lässt sich ja schon in der Kindererziehung beobachten: Ein Verhalten, das belohnt wird, wird häufiger gezeigt, aber versuchen Sie einmal, einem aufmüpfigen Kerlchen durch Schimpfen den Gebrauch von Schimpfwörtern abzugewöhnen...

„Du sollst nicht!“ hat noch selten funktioniert, weder mit den zehn Geboten, noch mit den verzweifelt Appellen an sich selbst „Du sollst nicht so ungeduldig sein!“ „Du sollst dich nicht wegen der Präsentation verrückt machen!“ Hat Ihnen das schon jemals geholfen? Nein – kann ja auch nicht, denn unser Gehirn funktioniert nicht so. Im christlichen Abendland wurde trotz des gern und oft wiederholten Gebotes „Du sollst nicht stehlen“ (und trotz drakonischer Strafen) doch häufig unfreiwillig der Besitz gewechselt, in Japan zum Beispiel, wo jeder es sich zur Ehre anrechnete, ein ehrlicher Mensch zu sein, kamen Diebstähle sehr viel seltener vor.

Unser Gehirn braucht positive Botschaften, mit denen kann es auch viel besser lernen. Lenkt man den Fokus nur auf die Defizite, wirkt das blockierend. Es blockiert den Teilnehmer, weil es ihn verunsichert, es blockiert aber auch den Prozess zwischen ihm und dem Coach, denn die gewünschten Entwicklungsschritte stellen sich nicht ein. Fokussiert man auf die Stärken und Kompetenzen des Teilnehmers, hat er viele Erfolgserlebnisse, die seine Lernbereitschaft fördern, auch die Bereitschaft, sich im Rollenspiel auf für ihn schwierige Situationen einzulassen. Dabei erleben die Teilnehmer oft den Aha-Effekt, dass sie Situationen, die sie bislang als sehr schwierig erlebt haben, plötzlich meistern können, wenn sie die Stärken, die sie vorher in der Potenzial-Analyse erkannten, auch zum Einsatz bringen. Es findet ein Ressourcen-Transport statt, der sich dann auch auf andere Situationen übertragen lässt. Manchmal wird den Teilnehmern auch überhaupt erst durch die Potenzial-Analyse bewusst, über welche Stärken sie verfügen. Sich von der positiven Seite anzusehen, ist für viele Teilnehmer ebenfalls Neuland: „So habe ich mich noch nie betrachtet!“ „Bisher habe ich mich gescheut, mich selbst zu reflektieren, weil ich Angst hatte, dass zu viel Negatives herauskommt!“ „So macht Selbstreflexion richtig Spaß!“ waren nur einige der Rückmeldungen.



Ganz praktisch läuft der Potenzial-Tag so ab, dass der Teilnehmer sich einen Tag lang Zeit nimmt, sein Potenzial zu analysieren. Ähnlich wie bei einem AC durchläuft er verschiedene berufliche Situationen im Rollenspiel. Im Gegensatz zum AC werden jedoch keine quantitativen, sondern ausschließlich qualitative Aussagen gemacht. Da dieser Tag ein sehr flexibles Tool ist, werden diese Simulationen ganz zielgenau für den jeweiligen Teilnehmer konstruiert. Bei Bedarf kann der Teilnehmer auch ein „Branding“ für sich erarbeiten und sich mit drei treffenden und für ihn hilfreichen Adjektiven (quadratisch, praktisch, gut) gegen destruktive Gedanken zur Wehr setzen. Vor Stress-Situationen, wie sie zum Beispiel Präsentationen oder schwierige Gespräche darstellen, ist es jedenfalls nützlicher, sich an sein „Branding“ zu erinnern, als sich zu sagen „Oh Gott, ich werde wahrscheinlich versagen!“ Auf jeden Fall ist es ein gutes Gegengewicht.

Die Nutzen für die Teilnehmer liegen auf der Hand. Aber auch die Auftrag gebenden Firmen haben vielfältigen Nutzen:

Mit Hilfe der Potenzial-Analyse wird deutlich, wer die richtige Person für welchen Platz ist (ist Maier Torwart oder Mittelfeldspieler?)

Es kann unter Umständen viel Geld gespart werden, weil man nicht auf jemanden setzt, der in zwei Jahren scheitern wird.

Fehler können frühzeitig korrigiert werden. So hat zum Beispiel ein Teilnehmer erkannt, dass eine seiner großen Stärken, nämlich die Schnelligkeit im Denken, Analysieren und Entscheiden, etliche seiner Mitarbeiter überfordert, die sich genau wegen seiner Schnelligkeit blockieren und er vermehrt eine andere Stärke, die er ebenfalls besitzt, nämlich Empathie, einsetzen muss.

Konstantin Warth

Zum Inhaltsverzeichnis

Termine

Ausbildungen:

Start: 19.-21. August	2009	CoachingAusbildung, in Berlin
Start: 07.-09. Oktober	2009	Führungskraft als Coach, in Konstanz
Start: 28.-30. Oktober	2009	CoachingAusbildung, in Konstanz

Seminare:

17.-18. August	2009	Supervision für Coaches
22.-23. Oktober	2009	Ausdruck und Stimme
16.-17. November	2009	Embodiment
19.-20. November	2009	Check your Mind – Erfolg beginnt im Kopf
02.-04. Dezember	2009	CoachingSeminar Führung
14.-15. Dezember	2009	Supervision für Coaches

Zum Inhaltsverzeichnis

Konstanzer Seminare, Theodor-Heuss-Str. 36, 78467 Konstanz
Tel. +49 (0) 7531 942 938 0, Fax +49 (0)7531 942 938 99
www.konstanzer-seminare.de info@konstanzer-seminare.de
[Newsletter abbestellen](#)