

Erfolgreich verkaufen (Teil 7)

# Wie werden wir im Außendienst erfolgreich?

Nachdem Produktions- und Logistikabläufe weitgehend optimiert sind, geht man jetzt an den Vertrieb (lean selling). In der Praxis werden häufig nur »Köpfe abgeschlagen«. Das ist schade und nennt sich bei manchen Firmen »Reengineering« (cost cutting). Reengineering könnte genauso gut bedeuten, dass ich mit den vorhandenen Ressourcen eine viel höhere Vertriebskraft realisiere.

**E**in Unternehmen funktioniert wie ein Orchester. Es besteht aus vielen Einzelkännern wie beispielsweise Trompetern und Geigern. Diese fügen sich in Teams wie Bläsern und Streichern zusammen. Alleine kann jedoch kein Team eine Symphonie spielen. Erst wenn sich die Teams unter Leitung eines Dirigenten zum Orchester zusammenfügen und dieser Takt und Tempo vorgibt, ertönt das Werk in vollem Klang.

Folgende Handikaps lassen sich häufig in Unternehmen identifizieren: Zum Beispiel lässt die Unternehmenskultur dem erfolgreichen Einzelkämpfer mehr Anerkennung zukommen als dem erfolgreichem Team. Oder: eingefahrene Feindbilder im Innen- und Außendienst verhindern ein konstruktives Zusammen-

spiel. Oder: es fehlen, am Kundennutzen orientierte Spielregeln, die eine produktive Zusammenarbeit zwischen Außendienst, Innendienst und Kundendienst regeln. Führen Sie Zielvereinbarungen mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Verkaufsteams gemeinsam durch. Führen Sie einen Neukunden-»Akquisitionsprämientopf« für das Team ein. Sorgen Sie dafür, dass die Innendienstmitarbeiterinnen oder -mitarbeiter die wichtigsten Kunden auch persönlich kennen.

**Feet on the street ist out**

In der Vergangenheit hieß es, mehr »feet on the street« oder Marktanteil kommt über möglichst viele Verkäufer. Das ist heute nicht mehr so ohne weiteres (außerhalb des Di-

rektvertriebes) möglich. Da qualifizierte Vertriebsleute rar sind und die Kostensituation das nicht mehr zulässt. Deshalb muss die Produktivität des Außendienstes gestärkt werden. Ein wichtiger Schritt ist auch, die Besuchseffizienz zu steigern.

Immer häufiger hört man, wie sehr im Außendienst erprobte Einzelkämpfer inzwischen in Bedrängnis geraten sind: Weniger Unterstützung, weniger Spesen, größere Gebiete, mehr Datenarbeit, mehr Papierkrieg. Und überhaupt: keine vernünftige Führung mehr, zu unerfahren oder mit anderem beschäftigt. Eine Gruppe dagegen bringt in der Summe bessere Leistungen als viele Einzelne. Eine alte Erfahrung der Militärs, der Sportler und neuerdings auch der Unternehmer. Die Rechnung geht allerdings

nur auf, wenn die Gruppe als Team richtig geführt wird. Die Einsamkeit des Verkäufers, ein Klassiker mit brutal aktuellem Remake! Und was dem Einzelkämpfer bitter aufstößt, wird im Team möglicherweise ganz anders erlebt, toleriert und – denkbar – als Chance begriffen.

**Fazit**

Geht es Ihnen auch so? »Wir wissen nicht, was wir wollen, aber das wollen wir mit aller Kraft«, so Siegbert Schmidt, Bürolehrling. »Im Außendienst haben Sie die schwerste Arbeit schon hinter sich, wenn Sie beim Kunden ankommen.«

**Ewald W. Schneider und Partner ■**  
[www.ewald-w-schneider.de](http://www.ewald-w-schneider.de)



**Nicht suchen. Finden! Nicht kaufen. Mieten!**

Infos bei: Overmat Industries B.V., Scharlo 11, NL-5165 NG Waspik  
 Telefon: 0031 (416) 31 77 88, Fax: 0031 (416) 31 35 61,  
 e-mail: info@overmat.nl

**MASCHINEN - WERKZEUG - GERÄTEVERLEIH**

Unser innovatives Vermietungskonzept enthält hochwertige Maschinen mit allem Zubehör in einem „Rent-A-Tool-Shop in Shop“. Profilieren Sie sich mit Ihrem Markt als übersichtlicher Serviceanbieter. Wie „Mieten, um zu vermieten“ funktioniert und was zu einem optimalem Gelingen der Kooperation und des Ertrags, beiträgt, erläutern wir Ihnen gerne ausführlicher unter oben genannter Adresse.