

Führung im Vertriebsin- nendienst

Eika Schoenmakers

Mitarbeiter zu Kunden- und Unternehmens- orientierung führen

(Hinweis: im Folgenden wird zur besseren Lesbarkeit die männliche Form benutzt.)

Rahmenbedingungen heute

Wir arbeiten in einer volatilen Arbeitswelt in der die Rahmenbedingungen durch den Kunden vorgegeben werden. Und eines gilt flächendeckend und branchenübergreifend: Der Anspruch der Kunden wird immer höher!

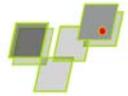
Umso wichtiger ist es, die Mitarbeiter der Vertriebsabteilungen mit ins Boot zu holen und entsprechend zu führen und in ihrer Arbeit zu begleiten. Denn wenn wir immer alles tun, was der Kunde wünscht, dann besteht die Gefahr, dass wir an diesen Stellen nicht effizient und kostendeckend arbeiten. In Ausnahmefällen ist das sicherlich nicht schlimm und zahlt sich auf lange Sicht betrachtet aus, ist solches Agieren jedoch ein Dauerzustand, dann wird es betriebswirtschaftlich nicht mehr tragbar.

Erfolgreiche Führungskräfte im Ver- trieb müssen

- die Vertriebsstrategie und die Vertriebsziele kennen.
- diese Ziele so auf die einzelnen Mitarbeiter herunterbrechen, dass jeder die Anforderungen,

die an ihn gestellt werden versteht.

- die Abteilung kommunikativ durchdringen. Hierbei gilt es einen guten Mix von Teambesprechungen und Einzelgesprächen zu finden.
- Wissensmanagement und Erfahrungswertweitergabe sicherstellen und sich entsprechender Methoden bedienen.
- auch mal zu neuen Führungsmethoden greifen! Die Kunden bekommen ein ausgeklügeltes „Rundum-sorglos-Paket“ - die Mitarbeiter sollten Ihnen dies doch ebenfalls wert sein!
- die Mitarbeiter im Tagesgeschäft begleiten und sehen, wo es gerade hakt, dies aufgreifen und ansprechen. Achtung, ich schreibe hier nicht: „Werden Sie zum Problemlöser Ihrer Mitarbeiter!“ Sondern vielmehr: seien Sie so nah an Ihrem Team, dass Sie erkennen, wo gerade Probleme entstehen.
- eine Erfolgskontrolle durchführen und zeitnah ein Feedback geben.
- das Instrument Lob hierbei als Verstärker nutzen. Nebenbei bemerkt, ein völlig unterschätztes Führungsinstrument – Lob kann so viel bewirken!
- durch die Delegation von Verantwortung Menschen an ihren Aufgaben wachsen lassen und somit Leistungsträger an das Unternehmen binden. Wenn Sie schon nicht loben, dann ermöglichen Sie den Mitarbeitern zumindest selbst erarbeiteten, persönlichen Erfolg!



- die Möglichkeit zu Nachqualifizierung geben, sofern ein Mitarbeiter noch nicht ganz oder nicht mehr ganz, weil sich die Anforderungen geändert haben, den Erwartungen entspricht.

Das Team im Auge behalten

Eventuell ist es sinnvoll auch einmal eine, ggf. extern moderierte, Teambesprechung dem Thema „Effizienz- und Effektivitätssteigerungen im Team Vertrieb“ zu widmen.

Damit lassen Sie Ihre Mitarbeiter teilhaben an Veränderungen und geben ihnen das Gefühl der Aktivität anstatt der reaktiven Passivität. Sie machen Betroffene zu Beteiligten und zeigen, dass Ihnen neben der Leistungserbringung auch das Einbringen eigener Ideen und das Miteinander wichtig sind.

Hier gibt es wunderbare Ansätze und Arbeitstechniken, bei denen Ihr Team

- auf bereits erzielte Erfolge zurückblickt (das machen wir übrigens viel zu selten! Der Mensch tendiert dazu nur das Schlechte im Kopf zu behalten – gelingen zwanzig Dinge an einem Tag hervorragend und eine Sache läuft nicht ganz optimal, dann denken wir genau an diese eine Sache und blockieren uns für das weitere Vorgehen selber.)
- gemeinsam kritisch hinterfragt, was an den bestehenden Abläufen, Strukturen, Schnittstellen und der Art der Zusammenarbeit optimiert werden kann.
- Regeln für den Umgang im Team aufstellt.

- Regeln für die Zusammenarbeit mit Kunden oder internen Schnittstellen erarbeitet.
- die Rolle des Vertriebs und der eigenen Funktion reflektiert.
- sensibilisiert wird auf den Beitrag zum Unternehmenserfolg.

Fazit

Führung im Vertrieb ist ein sehr spannendes und umfangreiches Feld. Transparente und klare Führung, die Leitplanken gibt, Talente fördert und Regeln im Team erarbeitet, ist an dieser Stelle unerlässlich, stehen doch Unternehmen und Kunde gleichermaßen im Fokus.

Wenn Sie mögen, dann lassen Sie uns gemeinsam an Ihrem Erfolg arbeiten. Sprechen Sie mich an, ich unterstütze Sie gerne!

Zur Autorin:

Eika Schoenmakers beschäftigt sich seit 1997 hauptberuflich mit dem Thema Personal und Führung und ist seit 2005 Trainerin, Beraterin und Coach mit den Arbeitsschwerpunkten

- Führungskräfte-Training
- Teamentwicklung und
- strategisches Personalmanagement

