CODE EINGEBEN
Was macht einen Top-Verkäufer aus? Und wie finden sie ihre Stärken? Eine neue Methode hilft.
SEITE 39

Interview

„Kunden kaufen den Verkäufer"

Gute Vertriebssysteme basieren auf viel Know-how und harter Arbeit. Ihr Erfolg hängt aber immer vom Verkäufer ab.

VON **SUSANNA SKLENAR**

Die Vorgaben in den Unternehmen werden zunehmend härter: Mit weniger Ressourcen sollen sie mehr Gewinn erreichen, der Mitbewerb ist größer, die Unterscheidungsmerkmale geringer. Und: Die Kunden sind dank Internet besser informiert und anspruchsvoller denn je. Welche Vertriebsstrategien heute erfolgreich sind und was gute Verkäufer ausmacht, erklärt Trainer und Vertriebs-Profi Peter Trameger im KURIER-Gespräch.

KURIER: *Was sind die derzeit größten Herausforderungen im Vertriebsmanagement und im Verkauf?*

Peter Trameger: Eine Analyse der Führungskräfte im Vertrieb zeigt, dass die strategische Orientierung vernachlässigt wird. Es geht darum, Marktchancen frühzeitig zu erkennen, partnerschaftliche Kundenbeziehungen aufzubauen, Mitarbeiter systematisch zu entwickeln sowie Prozesse zu verändern, um nachhaltige Verbesserungen zu erzielen. Was notwendig ist: Verkäufern mehr Zeit beim Kunden ermöglichen, mehr Geld in ihre Ausbildung investieren und schlankere Vertriebsstrukturen schaffen.

Der US-Sozialforscher Ernest Dichter meinte einst: „Man kann alles verkaufen, wenn es gerade in Mode ist. Das Problem besteht darin, es in Mode zu bringen." – Wie macht man das?

Die Ursache jeder Kaufentscheidung ist ein Defizitbedürfnis seitens des Kunden. Es gilt also herauszufinden, welche Motive, Ziele und Wünsche ihn zum Kauf veranlassen könnten. Der Aufbau einer positiven Reputation des Verkäufers beginnt damit, dem Kunden das zu geben, was er will, und nichts davon, was er nicht möchte.

Für viele Unternehmen ist es schwierig, gute Verkäufer überhaupt zu finden. Wo und wie sucht man am besten?

Einem Bewerber für den Verkauf sollte generell ein erfahrener Gesprächspartner gegenübersitzen. Nur er kann einschätzen, ob der Kandidat aufgrund seiner Persönlichkeit alle Kompetenzen mitbringt. Leider befinden sich die meisten erfolgreichen Verkäufer bereits in einem Beschäftigungsverhältnis. Die Erfahrung zeigt, dass sie dann persönlich auf neue Herausforderungen angesprochen werden wollen.

Was genau macht erfolgreiche Verkäufer aus?

Sie sind extrovertierte, offene Menschen mit einem organisatorischen Geschick. Sie müssen auch begeistern können und Engagement zeigen. Ein Verkäufer braucht viel Freude am Umgang mit Menschen und soziale Kompetenz. Den der Kunde kauft in erster Linie den Verkäufer und nicht das Produkt oder die Dienstleistung.

Und was muss ein Vertriebsmanager können, welche Aufgaben hat er?

Zu seinen wichtigsten Aufgaben gehört die Führung und Motivation des Teams. Denn bei hoher Fluktuation und steigenden Wachstumszielen kommt es hier oft zu Einbrüchen. Eine Demotivation wieder aufzufangen, kann zeitraubender sein und mehr Stress bedeuten, als kontinuierlich den Führungsaufgaben nachzukommen. Jeder Verkäufer ist das wichtigste Instrument, eine Strategie im Markt umzusetzen. Denn es ist der Verkäufer, der im persönlichen Kontakt dem Kunden den Nutzen des Produktes oder der Dienstleistung kommuniziert. Ist er erfolgreich, klappt es auch mit der Strategie.

Peter Trameger: Berater und Trainer

Unternehmensberater Peter Trameger, Geschäftsführer der „trameger kg", hat sich auf den Vertriebsaus- und -aufbau sowie auf die Ausbildung und das Coaching von Führungskräften, Teams und Verkäufern spezialisiert. Seine Berufserfahrung zieht sich mittlerweile über 30 Jahre, wobei er branchenübergreifend sowie auch international tätig ist.

Ausbildner Am WIFI-Graz zeichnet er als Lehrgangsleiter für „Diplom Verkäufer im Außendienst" sowie „Diplom Verkäufer im Handel" verantwortlich. Im „Vertriebsmanagement" ist er als Trainer tätig. Info: www.trameger.at

Was gute Verkäufer ausmacht: „Offenheit, Engagement, organisatorisches Geschick", so Trameger

ekiconsult | at

Verkaufsleitung Österreich
Gebäudetechnik
Firmenstandort Wien

Der Klient: erfolgreiches Handelsunternehmen mit breiter Kundenbasis und langjähriger Marktpräsenz; Schwerpunkte in der Lüftungs- und Gebäudetechnik sowie im dazugehörigen Engineering

Die Aufgabe: Verantwortung für den österreichischen Markt (Anlagenbauer, Planer, Architekten); Betreuung von Key Accounts, Führung und Steuerung des technischen Außen- und Innendienstes; Budgetierung, Reporting an die Geschäftsführung; Mitbewerbsanalysen, Festlegung der Verkaufs- und Marktstrategie

Um unseren hohen Ansprüchen an die Qualität unserer Arbeit und die Zufriedenheit unserer Kunden auch in Zukunft gerecht zu werden, brauchen wir engagierte Mitarbeiter/Innen, die sich mit uns diesem Ziel verschreiben. Wir suchen für unser RENAULT BUSINESS CENTER in Donaustadt eine/n

Verkäufer/in Groß- und Flottenkunden

In dieser Position sind Sie für den Verkauf unserer PKWs und Nutzfahrzeuge an Groß- und Flottenkunden verantwortlich. Sie betreuen einen bestehenden Kundenstock, akquirieren aber vor allem aktiv Neukunden. Ihre Beratung und Ihr Verkauf umfassen auch unsere Dienstleistungen sowie Zubehör- und Finanzierungsprodukte.

Übersicht