



Der Bodenbelag muss speziellen Anforderungen entsprechen? – Erfolgreiche Verkaufsteams decken alle Kundenbedürfnisse sauber ab.

# TEAMS TOPPEN EINZELVERKÄUFER

**Im Team verkaufen** ♦ Erfolgreich Verkaufen und Siegen im Sport haben eine beträchtliche Zahl an Gemeinsamkeiten. Dazu gehören ähnliche Verhaltensmechanismen und Einstellungen bei den Akteuren. Lesen Sie hier, wie Sie mit gut eingespielten Mitarbeiterteams noch erfolgreicher im Verkauf sein können. ♦ **Marc Sobolewski**



Foto: „Urban Life“ von VitrA-Fliesen

Über Anlehnungen aus dem Sportleben lassen sich sehr schön Erkenntnisse ableiten, um so auch im Verkauf auf's Siegertreppchen zu kommen. Zum Beispiel diese hier: Selbst den größten Sportmuffeln ist klar, dass in einer Fußballmannschaft nicht alle Spieler einer Mannschaft immer dem Ball hinterherrennen dürfen, um möglichst selbst alle Tore zu schießen. Es gibt dort eine klare Aufgabenverteilung wie Torwart, Stürmer und Verteidiger.

Was im Mannschaftssport so offensichtlich ist, hat den Weg in die Verkaufspraxis nicht immer gefunden, obwohl den allermeisten Entscheidern im Fachhandel klar ist, dass Verkaufssituationen heutzutage immer komplexer werden und ein Mehr an Fähigkeiten und Eigenschaften beim einzelnen Verkäufer voraussetzen. Es scheint geradezu so, als ob der bewährte Grundsatz „one-face-to-the-customer“ nicht mehr ausreicht, um Kunden vom Erstkontakt durch den gesamten Verkaufsprozess bis in den geglühten Abschluss zu bringen. Und doch handeln viele Verkäufer noch immer so, als müssten sie in allen Disziplinen zum Kunden hin gleich herausragend sein.

### Bedingungen für erfolgreiches Verkaufen im Team

Viele Studien beantworten die Frage, ob Verkaufen im Team erfolgreicher sein kann als Einzelverkauf. Und welche Bedingungen für erfolgreicheres Verkaufen im Team erfüllt sein müssen. Die Ergebnisse sind eindeutig: Teams toppen Einzelverkäufer.

Harmonisch miteinander agierende Verkaufsteams sind umso erfolgreicher, je besser unterschiedliche Erfahrungen, Fähigkeiten und Expertisen gebündelt und auf den Verkaufserfolg hin ausgerichtet werden. Dies setzt gemeinsame abgestimmte Ziele und eine hervorragende Kommunikation unter den Teammitgliedern voraus. Auch Lernerkenntnisse sind allen im Verkaufsteam zugänglich zu machen. Wichtig ist zudem eine transparente Regelung, die klar festlegt, wie Provisionen oder flexible Erfolgsprämien zu verteilen sind. Entscheidend bei der Zusammensetzung von Verkaufsteams ist, dass die Fähigkeiten so miteinander kombiniert werden, dass alle Kundenbedürfnisse und Teambedürfnisse sauber abgedeckt sind.

Spezialisierungen und Aufgabenteilung im Verkaufsteam schaffen jede Menge Freiräume für den Einzelnen. Es gibt Untersuchungen, die zeigen, dass Kundenverkäufer in vielen Fällen

weniger als die Hälfte ihrer Arbeitszeit mit dem Verkauf an Kunden beschäftigt sind. Dabei ist es unerheblich, ob wir vom Profio- oder Privatkundengeschäft reden. Der restliche Zeitanteil entfällt auf Verwaltungs- und Organisationstätigkeiten, oft auf Arbeitsabläufe, die nicht zu den eigenen Kernkompetenzen gehören oder als zeitraubend und lästig empfunden werden. Diese dauern dann mitunter unverhältnismäßig lang.

### So schöpfen Sie Potenziale systematisch aus

Ein Verkaufsteam im Fliesen- und Sanitär-fachhandel könnte folgendermaßen aufgestellt werden: Es werden klare Verantwortlichkeiten und Ziele für das Team und die einzelnen Mitglieder im Verkaufsteam vereinbart. So beschäftigt sich ein (dafür geeignetes) Teammitglied verantwortlich mit dem sogenannten „Data-Mining“. Darunter wird die zielgerichtete und systematische Auswertung von Daten und eigenen Kundendaten verstanden, um Muster zu erkennen. Zum Beispiel werden Gruppen von Kunden zusammengefasst, die ähnliche Käufe getätigt oder bestimmte erkannte Bedarfe haben. Diese Daten sind die Basis für Verkaufsförderungsaktionen oder die direkte gezielte Ansprache über die verschiedenen Vertriebs- und Kommunikationskanäle. Dadurch werden Streuverluste vermindert und eine Systematik in der Vorgehensweise erzeugt. Ergebnis: Kostensenkungen, gezieltere und häufigere Kundenansprache und dadurch tiefere Kundenbindung. Potenziale werden systematischer ausgeschöpft.

In einer weiteren Teamfunktion kann die Erstellung von Angeboten gebündelt werden und das gezielte Nachhalten sowie die Vereinbarung von Terminen erfolgen. Bestellungen, Nachfragen oder Kommunikation zu Lieferanten lassen sich ebenso zusammenführen. Kundenverkäufer haben damit den Freiraum und die Chance zu einer Verdopplung ihrer durchschnittlichen Zahl von Verkaufsgesprächen. Mehr Verkaufsgespräche bedeuten auch mehr Chancen auf mehr Abschlüsse. ♦

[www.caro-magazin.de](http://www.caro-magazin.de)

Schlagwort für das Online-Archiv

Verkaufsteam