

# Nachhaltige Verkaufsschulung

Wie können Verkäufer nachhaltig ausgebildet und weiterentwickelt werden? Antworten darauf gibt Verkaufsexperte Ralf Springer.



**Ralf Springer**

ist Experte für Verkauf und VBC-Franchiseunternehmer.  
www.vbc.biz

»Verkaufen kann man, oder kann man nicht.«  
*Was sagen Sie zu dieser Behauptung?*

Zu dieser Behauptung fällt mir der Vergleich mit dem Spitzensport ein. Was eint Dominic Thiem, David Alaba, Mikaela Shiffrin, Simona Halep, usw.? Alle sind Spitzensportler und gleichzeitig gibt es da noch Millionen anderer. Eint sie etwa ihr herausragendes Talent? Möglich, jedoch gibt es auch hier vermutlich Tausende Sportlerkollegen mit ähnlichem Potenzial. Was sie allerdings wirklich von allen anderen unterscheidet, sind drei Dinge: Konsequenz, Zielstrebigkeit und alle lassen sich von den Besten trainieren und coachen. Verkäuferisches Talent kann hilfreich sein, um erfolgreich zu sein, wird das jedoch bei weitem nicht ausreichen. Die gute Nachricht ist: Verkaufen kann man lernen!

*Welche Rolle spielt die Erfahrung?*

Gute Verkäufer zu finden, ist schwierig. Die wirklich Guten werden von ihren Arbeitgebern gehegt und gepflegt und wollen oft nicht wechseln. Oft werden wir gefragt, ob es bei der Neueinstellung von Mitarbeitern im Verkauf oder Kundenkontakt unbedingt notwendig ist, dass die Bewerber Erfahrung mitbringen. Wir empfehlen unseren Kunden, auch auf Quereinsteiger zu setzen – also Menschen, die aus anderen Branchen kommen – und auf Mitarbeiter im eigenen Haus, die Motivation für den Verkauf haben und bei entsprechender Ausbildung zu Top-Performern werden können. Quereinsteiger haben keine nachteiligen verkäuferischen Angewohnheiten. Neues positives Verhalten zu etablieren, ist einfacher, als weniger erfolgreiches Verhalten von Langzeitverkäufern zu ändern.

*Was können kurze Seminare erreichen?*

Verkaufen ist eine Form des Verhaltens und Verhalten lässt sich nicht so einfach verändern, weder in 1 oder 2 Präsenztrainingstagen noch im Rahmen anderer isolierter Maßnahmen, das weiß man heute längst. Wir arbeiten daher intensiv mit Hirn- und Lernforschern sowie Universitäten, um für unsere Kunden und

Teilnehmer erfolgversprechende individuelle Weiterbildungsmaßnahmen zu entwickeln, anzubieten und durchzuführen. Schon in den letzten Jahren haben wir uns, der Digitalisierung geschuldet, vermehrt auf die Entwicklung von Web-Trainings konzentriert. Dies kommt unseren Kunden und Teilnehmern zum jetzigen Zeitpunkt während der Coronakrise sehr zugute, weil die geplanten und gebuchten Trainings, trotz der von den Regierungen vorgegebenen Einschränkungen, unter Einsatz spezieller Seminarsoftware über digitale virtuelle Kanäle durchgeführt werden können. So ist es möglich, auch in dieser herausfordernden Zeit, nachhaltige Ausbildungsprogramme, unter Berücksichtigung des richtigen Maßnahmenmix, zu konzipieren und durchzuführen.

*Wie könnte man langfristig einen Verkäufer wirklich zu einem guten Verkäufer ausbilden?*

In der Erwachsenenpädagogik wird heute zwischen Wissen und Kompetenz unterschieden. Nur rund 20% der erwachsenen Lernenden schaffen es, das Gelernte für sich nutzbar zu machen. Die Lernforschung zeigt: Nur durch eigene Motivation – also dem Wollen des Teilnehmers –, durch die Möglichkeit, neues Wissen anzuwenden, durch Feedbackschleifen und durch die richtige Unterstützung der Vorgesetzten und der Arbeitsumgebung wird aus reinem Wissen echte Handlungskompetenz. Für die wirtschaftliche Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens ist genau diese Handlungskompetenz der Mitarbeiter von Bedeutung. Es gilt daher, den hochprofessionellen Wissenstransfer zu ergänzen und das Üben, das Anwenden im Arbeitsalltag und das Reflektieren über Gelerntes mittels moderner Lerntechnologien und -medien in die Ausbildung einzubinden – damit die Erfolgsfaktoren aus dem Training am Arbeitsplatz wirksam werden. Idealerweise wird das Ausbildungsprogramm mit Mentoring und Tutoring unterstützt. Zusätzlich entscheidend ist, dass individuelle Lernziele berücksichtigt werden und dass die Möglichkeit geschaffen wird, selbstgesteuert zu lernen. □