

Wie funktioniert Lerntransfer wirklich?

Erfolgreiche Personalentwicklung im Verkauf

Wie kann man die eigene verkäuferische Performance positiv entwickeln? Michael Müller, erfolgreicher Verkäufer und Trainer, kennt die Gesetze des Marktes und setzt auf Nachhaltigkeit, die wirkliche Verhaltensveränderung des Verkäufers. Das spannende Interview.

Michael Müller, Sie sind Partner von VBC, das sich auf nachhaltige Personalentwicklung für Verkäufer spezialisiert hat. Als Verkäufer und Trainer kennen Sie ja beide Seiten, die des Praktikers im Verkauf und die des Weiterbildungsprofis. Was macht denn den Erfolg von guten Personalentwicklungsprogrammen für Verkäufer aus?

«Auf den Punkt gebracht: Erfolgreiche Personalentwicklung im Verkauf verändert das Verhalten der Verkäufer nachhaltig – der Verkäufer setzt das Gelernte wirklich zum Nutzen des Kunden ein. Forschungsergebnisse zeigen deutlich, dass professionelle Kaufunterstützung die Kunden beim Kauf bestärkt. Und bei besserer Beziehung zum Verkäufer sind die Kunden vom Produkt überzeugter und dadurch zufriedener. Das bringt dem Unternehmen mehr Umsatz und Ertrag.»

Verkaufen ist doch schon erfunden und es gibt unendlich viel Literatur dazu. Warum braucht es denn überhaupt noch Verkaufstrainings?

«Stimmt, es steht sehr viel geschrieben – in Büchern, in Zeitschriften und auch kostenlos im Internet. Da kann man sich theoretisches Wissen ohne Ende aneignen. Nur: Darum geht es nicht. Viele Verkäufer «wissen» – haben gelesen oder schon in Trainings «gelernt» –, wie

**«VERHALTEN VERÄNDERT
SICH NICHT IN EINEM ODER
ZWEI TAGEN TRAINING.»**

man verkaufen sollte, nur tun sie es sehr oft nicht. Die tägliche Arbeit mit den Kunden zeigt das deutlich.

Personalentwickler kennen das Problem der «Transferlücke». Die Teilnehmer fallen nach dem Training in ihr altes Muster zurück. Sie wissen zwar, wie es besser

geht, tun es aber nicht konsequent genug und verhindern damit den langfristigen Lernerfolg. Verhalten verändert sich nicht in einem oder zwei Tagen Training.

Die positive Entwicklung in der eigenen verkäuferischen Performance benötigt drei Dinge:

Erstens: Wille zur Veränderung. Wenn Menschen nicht wollen oder an sich den Veränderungsbedarf gar nicht sehen, wird es schwierig. Der eigene Wille ist die Basis.

Zweitens: Know-how und Impulse. Das «gewusst-wie» ist natürlich wichtig. Verkäufer müssen kognitiv verstehen, was wann im erfolgreichen Kundenprozess zu tun ist. Nur das kognitive Verständnis allein ist zu wenig. Es gilt also jetzt, das Know-how in Fähigkeiten umzusetzen. Und dazu braucht man:

Drittens: Zeit. VBC setzt dabei auf eine Mischung von kurzen Präsenztrainings, Coaching im Alltag und tutoriell begleiteten Transferphasen, die je nach Projekt sechs Monate bis fünf Jahre dauern können.»

Sie behaupten, so praxisnah trainieren und begleiten zu können, dass



Michael Müller: «Bei besserer Beziehung zum Verkäufer sind die Kunden vom Produkt überzeugter und somit zufriedener. Das bringt dem Unternehmen mehr Umsatz und Ertrag.»

dann noch bessere Verkaufserfolge, höhere Umsätze, bessere Margen und mehr Neukunden erzielt werden. Was machen Sie bei VBC anders als andere, damit Sie diese Nachhaltigkeit versprechen können?

«Ich nehme an, Sie können Auto fahren. Das haben Sie gelernt, nicht wahr? Mit einem speziellen Training: Da gab es erstens die Wissensvermittlung – Verkehrsregeln, Tafeln, Berechnung des Bremswegs und so weiter – und dann gab es nach bestandener Theorieprüfung vor allem eines: Anwendung. Und diese Anwendung wurde von einem Profi, einem Fahrlehrer, begleitet, damit Sie jetzt nun wirklich «automatisiert» erfolgreich und gut Auto fahren können.

Genau so arbeiten wir bei VBC: Wir begleiten die Verkäufer vom Kennen, der reinen Wissensvermittlung, zum Können, der wirklichen Verhaltensänderung und wir verwenden viel Zeit und Know-how, um echte Massschneidung zu gewährleisten.

Gemeinsam mit den Verantwortlichen – der Geschäftsführung, Personalleitung, Verkaufsleitung – erarbeiten wir die Anforderungen des Unternehmens an das Verkaufsteam. Darüber hinaus geht

es um die Einbettung in die Unternehmensziele und die Verknüpfung mit der Führungsarbeit der Vorgesetzten.

Danach folgt die individuelle inhaltliche Vorbereitung auf die Weiterbildung – unsere Trainer arbeiten sich in die Welt des Kunden ein. Sie lernen die internen Prozesse kennen, lernen den Firmenjargon, erkennen Stärken und Potenziale, um so optimal auf die Praxis der Teilnehmer vorbereitet zu sein. Nur Teilnehmer, die ihre Praxis auch hundertprozentig im Training wiederfinden, können maximalen Lernerfolg erzielen.

Besonders wichtig ist auch die individuelle Vorbereitung der Teilnehmer. Jede und jeder ist einzigartig. Deshalb binden wir alle Teilnehmer individuell ein. Gleichzeitig hilft die Vorbereitung der individuellen Reflexion über die eigenen Stärken und Potenziale und steigert die Motivation und den Willen, sich zu verändern.

Sobald das Personalentwicklungsprogramm gestartet ist, geht es um die Vermittlung oder Reaktivierung von Know-how, um lernunterstützende Massnahmen wie individuelle Veränderungsvereinbarungen, konsequente Lernbegleitung zur Transfermaximie-

rung und regelmässige Lernimpulse. Übungen in der Gruppe, Coaching am Arbeitsplatz, telefonische Unterstützung bei Transferaufgaben, wahlweise digitale und analoge Hilfsmittel wie E-Learnings, Bücher und Hörbücher, ganz nach Vorliebe der Teilnehmer – das sind nur einige Bausteine, die möglich sind, um den Lernerfolg zu garantieren.»

Massschneidung also, aber mit dem Grundprinzip der Standardisierung, da es ein Basiswissen gibt, das alle haben müssen?

«Es gibt ein gewisses kommunikatives und verkäuferisches Basiswissen, das man haben muss, um im Verkauf erfolgreich zu sein. Da geht es zum Beispiel um Fragetechniken, die Vorbereitung auf ein Verkaufsgespräch, Selbst- und Zeitmanagement, Verhandlungstechniken. Es gibt tausendfach erprobte Kommunikationsweisen und Tipps, die man sich merken kann, um in der Verkaufssituation auf das «Richtige» zuzugreifen.

Was genau aus diesem Basiswissen aber nun relevant für die jeweilige Branche und vor allem auch für die einzelne Person im täglichen Tun ist: Das herauszufinden, zu trainieren und zu begleiten – das ist die Aufgabe eines nachhaltig wirkenden Verkaufstrainings. Deshalb trainieren bei VBC auch nur Praktiker. Alle Trainerinnen und Trainer von VBC haben selber erfolgreich auf jenen Gebieten des Verkaufs gearbeitet, die sie trainieren. Das garantiert unseren Kunden den maximalen Praxisbezug und absolute Professionalität.»

Vom Kennen zum Können. Wenn also Unternehmen nachhaltige Entwicklung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Verkauf wollen, dann wissen sie ja nun, an wen sie sich wenden können. Michael Müller, vielen Dank für das Gespräch!



Verkaufsakademie GmbH

Michael Müller
Bahnhofplatz 17
8400 Winterthur
Tel.: +41 52 560 22 40
Mobil: +41 79 507 62 70
mueller@vbc-schweiz.com
www.vbc-schweiz.com