

Bücher Top-Ten }getabstract
compressed knowledge

DEUTSCH

1. **Das Kapital im 21. Jahrhundert**
Thomas Piketty, C. H. Beck, 2014,
S.816, 29,95 €, 978-3406671319
Willkommen im Jane Austen Club: Die reichen Müßiggänger sind wieder da!
2. **Hirnrissig**
(Neu) Henning Beck, Hanser, 2014,
S.271, 16,90 €, 978-3446440388
Wer das Gehirn verstehen will, muss zuerst alles Wissen darüber vergessen.
3. **Die globale Überwachung**
(Neu) Glenn Greenwald, Droemer, 2014,
S.365, 19,99 €, 978-3426276358
Freiheit oder totale Kontrolle? Wir stehen am Scheideweg.
4. **Selbstvertrauen**
(Neu) Christian Bischoff, Ariston, 2014,
S.279, 19,99 €, 978-3424200980
Selbstvertrauen fällt nicht vom Himmel. Doch man kann es sich schenken.
5. **Creability**
(↑/6) Martin J. Eppler, Friederike Hoffmann und Roland A. Pfister, Schäffer-Poeschel, 2014,
S.252, 19,95 €, 978-3791032979
Mit einfachen Methoden das kreative Potenzial der Mitarbeiter entfalten.
6. **Wem gehört die Zukunft?**
(↓/4) Jaron Lanier, Hoffmann und Campe, 2014,
S.480, 24,99 €, 978-3455503180
Der Internetnutzer der Zukunft wird darum bitten, für Informationen bezahlen zu dürfen.
7. **Wer falsch rechnet, den bestraft das Leben**
(Neu) Christian Hesse, C. H. Beck, 2014,
S.217, 12,95 €, 978-3406644726
Datendumpfheit führt zu Fehlentscheidungen.
8. **Die Plünderung der Welt**
(Neu) Michael Maier, FinanzBuch, 2014,
S.284, 19,99 €, 978-3898798532
Zypern war erst der Anfang: Die Enteignung der Sparer ist schon geplant.
9. **Flash Boys**
(↓/8) Michael Lewis, Campus, 2014,
S.288, 24,99 €, 978-3593501239
Wie Hochfrequenzhändler den Markt manipulieren.
10. **Der Chef, den keiner mochte**
(Neu) Markus Jotzo, Gabal, 2014,
S.240, 24,90 €, 978-3869365947
Wohlfühlklima? Gut fürs Karma, schlecht fürs Unternehmen.

getAbstract

ist der weltweit grösste Anbieter von Wirtschaftsbuchzusammenfassungen mit rund 10000 Titeln im Angebot.

}getabstract

www.getabstract.at
wirtschaftsblatt.at/getabstract

WirtschaftsBlatt

VERKAUFSTRAININGS

„Es geht darum, die richtigen Fragen zu stellen“

Kaum ein Einzelhandelsunternehmen kann es sich leisten, Verkäufer zu externen Trainings zu schicken. Geschult wird daher direkt am Arbeitsplatz im Geschäftslokal.

WIEN. Die Verkäuferin reagierte blitzschnell, charmant und alles andere als aufdringlich: „Ich habe da ein Kleid, das Ihnen sicher gut stehen würde. Darf ich es Ihnen zeigen?“ Ob sie geschult war oder nicht, sei dahingestellt. Richtig hat sie es auf jeden Fall gemacht. „Es geht darum, schnell mit dem Kunden ins Gespräch zu kommen, die richtigen Fragen zu stellen und Bedarf zu wecken, ohne aufdringlich zu sein“, sagt Niklas Tripolt, Geschäftsführer des auf Verkaufstrainings spezialisierten Instituts VBC.

Fakt ist: Der Einzelhandel leidet enorm unter dem Abfluss der Käufe ins Internet. Ein Konzept dagegen haben erst wenige Anbieter gefunden. Der Kostendruck steigt, es wird am Personal gespart. „Und die, die da sind, sind oft wenig ausgebildet.“ Tripolt spürt das bei der Nachfrage nach Verkaufstrainings. Lag vor Jahren der Anteil der Einzelhandelstrainings bei 40 Prozent, sind es mittlerweile nur noch zehn Prozent.

„Viele können sich die Personalentwicklung nicht leisten. Und die, denen es gut geht, können wenig schulen, weil sie niemanden für externe Trainings abstellen können“, sagt Tripolt. Er hat ein Trainingsprogramm für



Der Kostendruck im Einzelhandel steigt aufgrund des boomenden Onlinehandels. Gespart wird am Personal, das noch dazu häufig nur schlecht ausgebildet ist



„Mit geschulten Mitarbeitern schafft man 30 Prozent mehr Umsatz“

NIKLAS TRIPOLT
VBC

den Einzelhandel entwickelt, das statt im Seminarraum direkt vor Ort im Geschäft stattfindet. Dabei handelt es sich um 180-Minuten-Einheiten, die vor, während oder nach der Geschäftszeit absolviert werden können.

Zeitnahes Feedback

Dazu wird den Teilnehmern ein Tablet zur Verfügung gestellt, mit dem Lernfragen gespeichert und abgerufen werden können. Obendrein gibt es Shop-Coachings, wo bei einem Kundengespräch ein Trainer in der Nähe steht, um anschließend Feedback zu geben, was gut gelaufen ist – und was weniger. „Wenn es gelingt, schnell in einen guten Dialog zu kommen, steigt die Kaufentscheidung rapide“, sagt Tripolt. Kostenpunkt:

50 € pro Mitarbeiter und Monat. Trainiert wird zwei bis vier Mal pro Jahr.

„Es gibt Nachfrage, und zwar überall dort, wo der Verkäufer einen großen Hebel hat, den Umsatz zu beeinflussen. Mit geschulten Mitarbeitern schafft man 30 Prozent mehr.“ Allerdings geht es nicht darum, dem Kunden im Geschäft hinterherzurenen. „Es geht um Aufmerksamkeit und Präsenz. Das schulen wir. Da gibt es noch viel Luft nach oben.“ Etwa bei jenem Verkäufer, der die Bitte des Kunden, man möge ihn anrufen, wenn das 5000 € teure Rad verfügbar ist, mit den Worten „Glauben Sie, ich kann jeden Kunden anrufen?“ abschmetterte.

KATHRIN GULNERITS
kathrin.gulnerits@wirtschaftsblatt.at

GEHÄLTER IM VERKAUF

Wie viel Provision für wen?

WIEN. Auch wenn heute quer über alle Berufe mit variablen Gehaltsbestandteilen gearbeitet wird: Ihre Domäne haben sie eindeutig im Verkauf. Mit 36 Prozent variablem Anteil stehen hier Firmenkunden-Verkäufer (B2B) mit komplexen Produkten und Investitionsgütern an der Spitze. Ihre Gehaltsbandbreite inklusive aller fixen und variablen Komponenten (Grundgehalt, Zulagen, Boni, Prämien, Provisionen usw.) beträgt 51.800 bis 108.600 € Jahresbrutto,

errechnet Deloitte-Gehalts-Experte Georg Jurceka. Der höchste Provisionsanteil wird Einzelkämpfern zugeordnet, die etwa neue Märkte erobern sollen.

Mit 34 Prozent variablen Anteilen folgen ihnen Endkunden-Verkäufer (B2C) mit standardisierten Produkten. Hier ist das Gesamtjahresbrutto deutlich niedriger. Die Bandbreite erreicht nur 34.800 bis 81.700 €. Der Grund: höhere Kundenzahl, viele Bestandskunden, weniger Risiko.

Im Vertriebsmanagement beträgt der variable Gehaltsbestandteil rund ein Viertel der Gesamtvergütung. Mit 27 Prozent leistungsbezogenen Elementen dürfen die Leiter von Verkaufsteilbereichen rechnen, mit 24 Prozent Anteil der Gesamtvertriebsleiter. Seine Gehaltsbandbreite bewegt sich zwischen 85.700 und 204.500 €. Deutlich niedriger liegen allerdings die Teilbereichsleiter. Ihr Marktwert liegt zwischen 63.500 und 118.400 € Gesamtjahresbrutto.

Schon beim Berufseinstieg sind leistungsbezogene Elemente heute selbstverständlich. Junge Verkäufer mit ein bis drei Jahren Erfahrung müssen sich auf durchschnittlich neun Prozent variable Gehaltsbestandteile einstellen. Ihr Grundgehalt bewegt sich zwischen 27.800 und 43.600 €.

Und auch der Innendienst wird am Erfolg beteiligt, wenn auch nur gering: Bei 28.900 bis 54.100 € Jahresbrutto sind vier Prozent variabel. (al/dp)

IN KÜRZE

Stress durch Personalmangel

WIEN. Mehr als jeder zweite österreichische Personalmanager sieht die personelle Unterbesetzung in vielen Abteilungen als Hauptgrund für gestresste Mitarbeiter. Das zeigt eine aktuelle Studie von Personaldienstleister Robert Half. 100 HR-Manager wurden befragt. Auf Platz zwei der größten Stressauslöser steht eine erhöhte Arbeits-

belastung: 51 Prozent betrachten vor allem Überstunden und Mehrarbeit als Ursache. Für 48 Prozent der Befragten ist die Unzufriedenheit mit der Arbeit oder der konkreten Stelle ein hauptsächlichlicher Stressfaktor. Viele Angestellte tun sich darüber hinaus schwer, außerhalb der Arbeitszeiten abzuschalten: 29 Prozent der österreichischen HR-Manager glauben, dass dies ein Grund für Stress bei ihren Mitarbeitern ist. (gul)

SEMINARCALENDER

Qualitätsakademie incite des WKO-Fachverbandes UBIT	Lehrgang „Selbstmarketing und Klientengewinnung für Berater/Innen“	Inhalt/Ziel
Termin	20. - 22. Jänner 2015, Wien (3 Tage)	Marketing und Akquise – zwei Kernbereiche, die nötig sind, um systematisch Aufträge zu gewinnen. Das erforderliche Rüstzeug, um sich selbst erfolgreich am Markt zu positionieren und Klienten für sich zu gewinnen, wird in diesem Lehrgang erarbeitet. Es werden wesentliche Tools und Methoden vorgestellt, die speziell auf Unternehmensberater/Innen abgestimmt sind und die mit hohem Wirkungsgrad in der Praxis eingesetzt werden können.
Anmeldung	office@incite.at; www.incite.at	
Preis	EUR 1.410,00 (zzgl. USt.)	



DIE QUALITÄTSAKADEMIE
DES FACHVERBANDES UBIT