

Verkaufstalente im Visier

Von Unternehmen umworben, im Wettbewerb jeden Tag gefordert: Vertriebsprofis müssen vielseitige Leistungen erbringen – und oft genug gegen das Image des ungelerten Klinkenputzers kämpfen, das in den Köpfen vieler Laien haftet. Gezielte Personalauswahl und -förderung sind unerlässlich, um die Qualität der Vertriebsarbeit zu sichern und auch für Kunden und Berufseinsteiger sichtbar zu machen.

Ohne gute Verkäufer bleibt das beste Produkt im Lager liegen. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten sind Vertriebsprofis gefragt, die alte Kunden an sich binden und neue Märkte für das Unternehmen erschließen. Entsprechend hoch sind die Anforderungen an die Personalentwicklung: »Der Vertrieb zählt zu den umhegtesten und bestgeschulten Abteilungen vieler Unternehmen«, erklärt Britta Grebe-Bruns, Geschäftsführerin im Münchner geva-institut. »Vertriebsprofis gezielt zu fördern ist eine Kunst. Mit Pauschalrezepten wie ›Zum Top-Verkäufer in fünf Schritten‹ erreicht man gar nichts. Erfolgreiche Vertriebsmitarbeiter sind Individualisten und brauchen ein auf ihr Potenzial abgestimmtes Förderkonzept.«

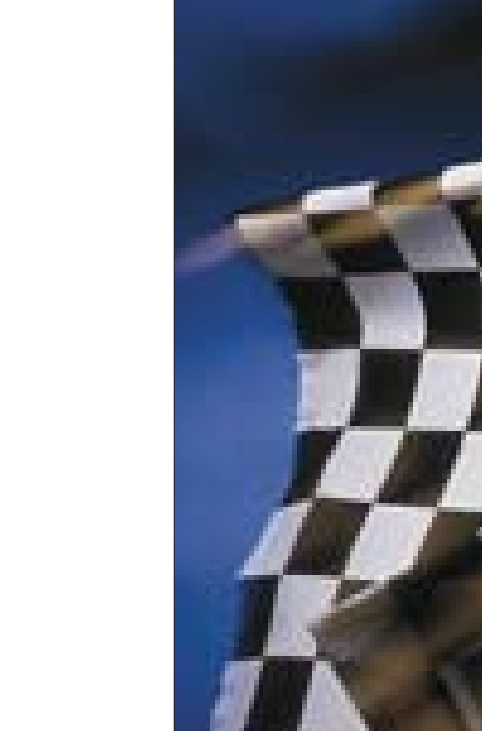
Die Grundlage:

Verkäufer-Persönlichkeit

80 Prozent des Verkaufserfolgs hängen von der Persönlichkeit ab, nur 20 Prozent lassen sich trainieren, schätzt man beim

Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe. Ähnlich sehen es Finanzdienstleister: »Wir achten schon bei der Auswahl darauf, wie Bewerber anderen gegenüber auftreten und kommunizieren«, berichtet Michael Kneißl, Vertriebsleiter der Medius GmbH in München. »Unsere Berater müssen sich zu 100 Prozent mit der Tätigkeit identifizieren und anderen Menschen eine positive Dienstleistung verkaufen wollen.«

Diese Einschätzung bestätigt eine Studie des geva-instituts, das über 1000 Fach- und Führungskräfte zu ihren Qualifikationen befragte. Erfolgreiche Verkäufer zeigen danach vor allem eine hohe Identifikation mit der Tätigkeit, gefolgt von Kontaktstärke, Begeisterungs- und Überzeugungsfähigkeit, Flexibilität und Frustrationstoleranz, Einfühlungsvermögen und Gehaltsorientierung (nachzulesen im geva-magazin 2/2001, Seite 8-9; http://www.geva-institut.de/pdf/2001_gute_verkaeufer.pdf).



Potenziale erkennen

Gute Verkäufer zeichnen sich also durch komplexe Persönlichkeitsmerkmale aus. Wie kann man diese in kurzer Zeit richtig einschätzen? »Psychologische Verfahren sind der zuverlässigste Weg«, sagt Britta Grebe-Bruns. Das geva-institut hat Auswahl- und Potenzialbeurteilungsverfahren entwickelt, die speziell auf Vertrieb und Verkauf zugeschnitten sind. »Aus unseren Studien wissen wir, mit welchen Aufgaben man Verkäufer zielgerichtet testen kann, und wir haben gute Vergleichswerte zur Beurteilung«, erklärt Britta Grebe-Bruns. »Unternehmen können unsere Standardinstrumente einsetzen oder maßgeschneiderte Verfahren entwickeln lassen.«



Gemeinsam mit Experten der BMW Group hat das geva-institut ein Auditierungsverfahren entwickelt, durch das Seniorverkäufer umfassend beurteilt werden. Mehr dazu lesen Sie auf den folgenden vier Seiten.

Diese Kompetenz nutzte zum Beispiel die Deutsche Bank: Für sie hat das geva-institut einen Azubi-Auswahltest entwickelt, der unter anderem das Beratungs- und Verkaufstalent der Bewerber untersucht und die Eignung sogar noch zwischen Deutscher Bank und Deutscher Bank 24 differenziert. Für Privatpersonen gedacht ist dagegen der Test »Verkaufen und Verhandeln«, den man online auf der geva-Website machen kann.

Neuer Test: Verkaufen und Verhandeln

Ein gelungener Auftritt, die richtige Kommunikation, die Fähigkeit, andere für sich zu gewinnen – der Erfolg im Vertrieb hängt von vielen Schlüsselqualifikationen ab, die sich mit psychologischen Tests messen lassen. Neben fundierten Auswahlverfahren für Unternehmen bietet das geva-institut jetzt auch Nachwuchs-, Fach- und Führungskräften einen Weg an, ihr Verkaufstalent selbst zu überprüfen. Der Test »Verkaufen und Verhandeln« ist seit kurzem auf der geva-Website online.

Als umfassendes Online-Assessment prüft der Test alle vertriebsrelevanten Fähigkeiten und Interessen. Das persönliche Gutachten umfasst 17 Druckseiten und zeigt detailliert, wie professionell der Teilnehmer bereits verhandelt und verkauft. Alle Testergebnisse werden mit denen erfolgreicher Vertriebsprofis verglichen. Am Schluss gibt es konkrete Tipps, wo die Stärken des Teilnehmers liegen und wie er ungenutztes Potenzial noch ausbauen kann.

Der Test eignet sich für Privatpersonen, aber auch als Instrument für Unternehmen zur Personalauswahl und -entwicklung.

Test »Verkaufen und Verhandeln«, 30 Minuten/45 Euro, www.geva-institut.de/privatkunden/fachfuehr_kraefte/verkaeuferetest/index.htm

Um Fach- und Führungskräfte im Vertrieb umfassend zu beurteilen, bietet das geva-institut neben Papier- und Bleistift-Tests weitere diagnostische Bausteine an, zum Beispiel Interviews und natürlich AC-Übungen.



Britta Grebe-Bruns

Rückmeldung
durch neutrale Experten

Beraten und fördern

Um aus guten Verkäufern sehr gute zu machen, sollte der Beurteilung des Potenzials eine gezielte Beratung folgen. »Als Grundlage erstellen wir ein ausführliches Gutachten zu Stärken und Schwächen der getesteten Vertriebsleute«, berichtet Britta Grebe-Bruns. »Optimal ist es, wenn wir danach Zeit für ein gründliches Rückmeldegespräch haben. Oft reicht schon der Hinweis auf bestimmte Techniken, um auch Profis noch wirkungsvoller arbeiten zu lassen. Bei Bedarf empfehlen wir aber auch geeignete Schulungen oder bieten selbst ein gezieltes Coaching an.«

Bei der Beratung von Seniorverkäufern der BMW Group hat die Psychologin immer wieder festgestellt: »Die Rückmeldung von neutralen Experten kommt bei den Verkäufern sehr gut an. Und die Auditierung motiviert die Leute, ihre Leistung weiter zu steigern.« Eine fundierte Rückmeldung ist schließlich auch ein Aushängeschild für das Unternehmen – bei Mitarbeitern wie bei qualifizierten Nachwuchskräften.

Kontakt: britta.grebe-bruns@geva-institut.de

