

Verkaufstraining – die eigene Rolle beherrschen

Dr. Johann Fischl, März 2025

Der B2B-Vertrieb lebt von der Performance der Mitarbeiter im Vertriebsaußendienst. Ihre Rolle ist es, das generische Wachstum des Unternehmens über die strategischen Verkaufsprozesse von der Kundengewinnung, über die Kundenentwicklung und Kundenbindung, bis hin zur Kundenreaktivierung, voranzutreiben. Das zentrale Instrument dafür ist das persönliche Verkaufsgespräch. Hier gilt es für den Verkäufer, die eigene Rolle zu beherrschen. Das erfordert Selbstreflexion, regelmäßige Trainingsreize und professionelles Feedback.

Typische Fallen in Verkaufsgesprächen

Wenn Kundenbesuche nur Besuche und keine Verkaufsgespräche sind, oder diese ergebnisoffen enden, hat der Verkäufer eine Chance verpasst, die meist nicht so schnell wieder kommt. Stolperfallen dafür gibt es viele. Einige wichtige, auf die wir immer wieder in unserer Trainingsarbeit mit Vertriebsmitarbeitern stoßen, sind:

- **Mangelnde Vorbereitung:** Fehlt die 360°-Sicht auf den Kunden und ein klar definiertes Gesprächsziel, verliert der Verkäufer die Steuerungsmöglichkeit im Gespräch.
- **Fehlendes Drehbuch:** Hat der Verkäufer keinen Faden für das Verkaufsgespräch, kann er diesem auch nicht folgen. Das Gespräch verläuft sich.
- **Fehlendes Pitching:** Dem Verkäufer gelingt es nicht die Aufmerksamkeit des Kunden für das Gespräch zu gewinnen. Wer wir sind, was wir tun, was uns auszeichnet und wie die Kunden davon profitieren, gehört zu jedem Einstieg in einem Erstgespräch.
- **Fehlende Bedarfsanalyse:** Schafft es der Verkäufer nicht, dass sich der Kunde öffnet, fehlen ihm wichtige Informationen für die Präsentation und Argumentation des eigenen Vorhabens.
- **Verzettelung in Details:** Eine zu rasche Verzettelung in Produktdetails gefährdet den Gesamteindruck des Kunden von der Leistungsfähigkeit des Unternehmens und birgt das Risiko, sich in für den Kunden weniger interessanten Themen zu verlieren.
- **Übersehen von Abschluss-Signalen:** Lässt der Verkäufer diese Chancen liegen, bewegt er sich wieder weg von einem erfolgreichen Abschluss.
- **Irritation durch Standard-Einwände:** Einwände oder Vorwände, die immer wieder kommen, sollten den Verkäufer nicht überraschen, darauf kann er sich vorbereiten.
- **Mangelnde Verbindlichkeit im Abschluss:** wenn nicht klar ist, wie es weiter geht, und was bis wann passieren soll, wird es für den Verkäufer schwer den Ball im Spiel zu halten.

Trainingsreize führen zur Leistungssteigerung

Topverkäufer operieren in ihren Verkaufsgesprächen erfolgreich auf der Beziehungsebene und auf der Sachebene. Sie bemühen sich um den Ansprechpartner auf der Kundenseite und gleichermaßen um den angestrebten Verkaufsabschluss (siehe Abb. 1).

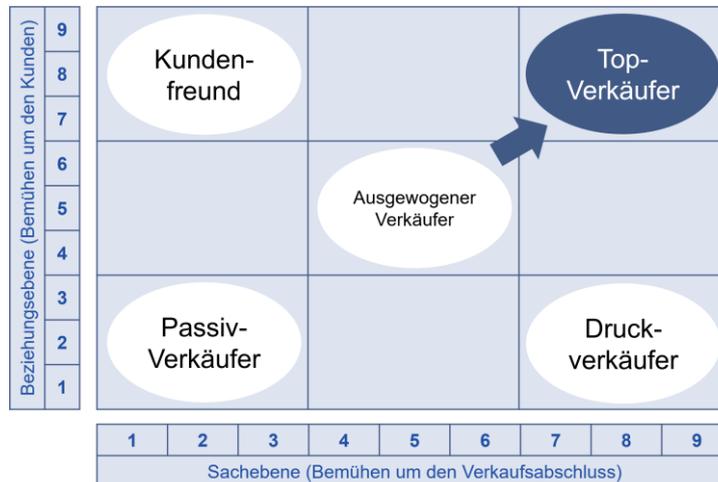


Abb. 1: Die Entwicklung zum Top-Verkäufer (Quelle: CONSENZUM)

Auch erfahrene Verkäufer brauchen immer wieder Trainingsreize, denn in der täglichen Routine gehen viele Impulse verloren, die einmal gesetzt wurden. An den Basistechniken gilt es ständig zu arbeiten, damit sie als Automatismen in den Verkaufsgesprächen abrufbar sind.

Die Trainingsreize können auf vielfältige Weise gesetzt werden. In **Seminaren und Workshops** können die Grundlagen entwickelt und die Anwendung in Rollenspielen trainiert werden. Dazu gehören beispielweise Drehbücher, das Pitching, aktives Zuhören, die Einbindung von Verkaufsunterlagen, die nutzenorientierte Argumentation in der 5-Satz-Technik, die Bearbeitung von Ein- und Vorwänden, die Abschlusstechniken und vieles mehr.

Im **Co-Travelling** können Außendienstmitarbeiter mit einem erfahrenen Verkaufsscoach reale Verkaufsgespräche reflektieren und wertvolles Feedback erhalten. Identifizierte Verbesserungen können im nächsten Gespräch unmittelbar umgesetzt und die Erfahrungen damit reflektiert werden. Das führt zu einer sehr dynamischen Lernkurve.

In einem **Online-Coaching** hat der Verkäufer Zugriff auf einen externen Verkaufsscoach, mit dem er sich online austauschen und an besonderen Herausforderungen arbeiten kann.

Die **CONSENZUM Managementberatung** unterstützt mittelständische Unternehmen in der Steigerung der Schlagkraft im B2B-Vertrieb. Die Entwicklung der Vertriebsmitarbeiter durch maßgeschneiderte Trainingsprogramme ist dabei ein wichtiger Baustein.

Johann Fischl

CONSENZUM - Managementberatung
fischl@consenzum.com | www.consenzum.com

Vertriebsentwicklung – Strategieentwicklung – Prozessoptimierung – Nachhaltigkeit
