



Warum 90% aller Verkaufstrainings im Möbelhandel im Sande verlaufen und was Sie dagegen tun können

Nicht was wir wissen macht uns erfolgreich sondern das, was wir tun.

Vor 20 Jahren stellte das Unternehmensberatungs- und Trainingsunternehmen Franklin Covey in einer großangelegten Studie fest, dass **über 90% aller strategischen Verhaltensänderungsprojekte im Sande verlaufen**.

Verkaufstrainings sind Verhaltensänderungsprojekte, denn die Unternehmen wollen ja nicht nur, dass ihre Mitarbeiter irgendetwas Neues *wissen* oder *können*. Sondern sie wollen, dass sie etwas neues **TUN**, um damit ihr Verhalten dauerhaft ändern und bessere Ergebnisse zu erzeugen. Ferner ergab die Studie,



Aus dieser Analyse entwickelte Franklin Covey die Systematik der „**4 Disziplinen der Umsetzung**“, die mittlerweile bei tausenden Unternehmen mit großem Erfolg umgesetzt wurde.

Warum 90% aller Verkaufstrainings im Möbelhandel im Sande verlaufen und was Sie dagegen tun können

dass diese Veränderungsinitiativen nicht daran scheiterten, dass das Ziel oder der Plan blöd war, sondern einfach daran, dass die Strategie und der Plan nicht um- und durchgesetzt wurden. Die Gründe für diese fehlende Durchsetzung waren auch schnell gefunden.

Die strategischen Ziele der Unternehmen waren den Mitarbeitern entweder

- **nicht bekannt**, oder
- **egal**, oder
- **es gab zu viele**, verwirrende und konfliktierende Ziele, oder
- die Mitarbeiter **wussten nicht**, was genau sie im Arbeitsalltag tun sollten, um diese Ziele zu erreichen.

DIE 4 DISZIPLINEN DER UMSETZUNG SIND:

Disziplin 1: Konzentration auf 1-3 extrem wichtige Ziele (von uns flapsig als VIZ = „Very Important Ziel“ abgekürzt).

Disziplin 2: Tägliches Messen und Verbessern von zukunftsweisenden, sogenannten **„Scheinwerferaktivitäten“**. Das sind konkrete, messbare Handlungen, die im Tagesgeschäft direkt kontrollierbar sind und das Unternehmen in Richtung VIZ voranbringen.

Disziplin 3: Die Arbeit mit einer **motivierenden Anzeigetafel** auf allen Ebenen der Unternehmung.

Disziplin 4: Systematische Rechenschaft und Kontrolle über die Scheinwerferaktivitäten und die resultierenden Veränderungen der VIZ-Kennzahl in kurzen, sogenannten VIZ-Besprechungen.

Was ist denn ein VIZ, das heißt ein extrem wichtiges, strategisches Ziel?

Einfach nur „mehr Umsatz machen als letztes Jahr“ ist kein strategisches Ziel. Ein strategisches Ziel geht weit über das Tagesgeschäft hinaus. Es nutzt die speziellen Fähigkeiten genau dieses Unternehmens optimal, hat weitreichende Auswirkungen auf die langfristige



Warum 90% aller Verkaufstrainings im Möbelhandel im Sande verlaufen und was Sie dagegen tun können

Entwicklung des Umsatzes, des Gewinns, der Liquidität und auf die Marktposition. Es begeistert und mobilisiert die Inhaber, Mitarbeiter, aber auch die Kunden und Lieferanten des Unternehmens.

Für den mittelständischen Möbelhandel ist ein solches VIZ die **Verbesserung der Abschöpfung** durch einen wertschätzenderen und menschlicheren Umgang mit Verkäufern. Denn dieser veränderte Umgang der Führungskräfte mit den Verkäufern bewirkt, dass die Verkäufer ein ebensolches Verhalten gegenüber den Möbelhausbesuchern an den Tag legen. Ein weiteres Beispiel ist **erhöhte Kundenloyalität durch Kundenzufriedenheit**.

Das Problem mit diesen strategischen Zielen ist, dass man sie im Tagesgeschäft nicht direkt beeinflussen und immer nur im Nachhinein messen kann. Daher nennen wir sie auch Rückspiegel-Kennzahlen.

Lassen Sie uns die 4 Disziplinen-Systematik am Beispiel des „Volkssports Abnehmen“ erklären.

Das VIZ eines mit 100 kg übergewichtigen Büromenschen könnte sein, wieder fit, energiegeladener und attraktiv zu werden. Dies macht er an einem Körpergewicht von 80 kg fest, das er innerhalb eines Jahres erreichen will. Das Gewicht auf der Waage ist die VIZ-Kennzahl. Sich einfach nur vorzunehmen, dass das Gewicht um 20 kg sinken muss, haut bekanntlich nicht gut hin. Das bringt uns zur nächsten Disziplin, der täglichen Arbeit an Scheinwerfer-Aktivitäten.

Was sind die täglich messbaren und beeinflussbaren Ursachen- oder Scheinwerferaktivitäten, die uns unserem großen Ziel, dem VIZ, näher bringen?

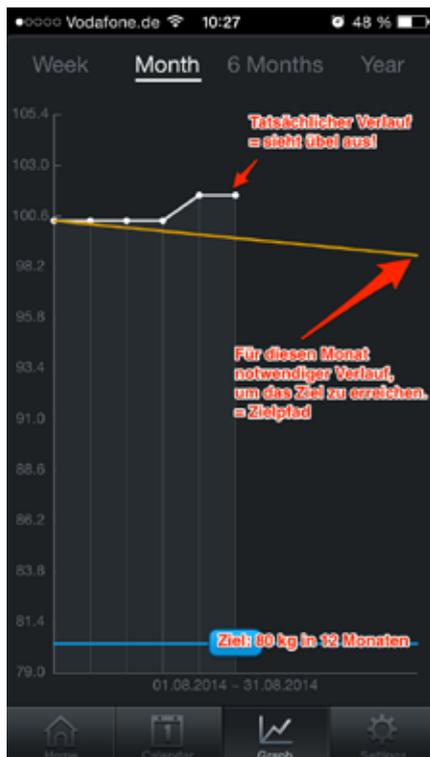
Beim Thema Abnehmen sind sich die meisten einig, dass man weniger Essen sollte und sich mehr bewegen muss, als man es vorher getan hat. Damit beeinflusst man langfristig das Gewicht auf der Waage. Unser motivierter Büromensch könnte also z. B. mit einer iPhone-App jedes Essen fotografieren, bevor er es isst und täglich die konsumierte Kalorienzahl schätzen lassen, um diese zu senken. Außerdem kauft er für ein paar Euro einen Schrittzähler und nimmt sich vor, jeden Tag mindestens 100 Schritte mehr zu machen, als am Vortag, bis er das empfohlene Mindestmaß von 10.000 Schritten pro Tag erreicht.

Warum haut es trotz der guten Vorsätze und des guten Plans oft nicht hin? Weil die nächste Disziplin fehlt, die **tägliche Analyse der motivierenden Anzeigetafel**.

Die motivierende Anzeigetafel zeigt den Verlauf der VIZ/Ergebnisskennzahl, in unserem Beispiel des Körpergewichts, aber auch die Ziellinie, das heißt den Verlauf, der notwendig ist, um das Ziel innerhalb der gesetzten Frist (1 Jahr) zu erreichen.

Warum 90% aller Verkaufstrainings im Möbelhandel im Sande verlaufen und was Sie dagegen tun können

Hier eine mögliche motivierende Anzeigetafel für unseren „Abnehmer“:



VIZ=Gewichtsverlauf



Scheinwerfer-Aktivität



Stand der Dinge

Außerdem zeigt die Anzeigetafel die Entwicklung der Scheinwerfer/Ursachenkennzahlen und die entsprechenden Tagesvorgaben, z. B. „unter 1.800 Kalorien pro Tag“ und „über 10.000 Schritte pro Tag“. Wie Sie an den Bildern sehen, ist im Bereich Sport, Abnehmen und Gesundheit dieses Prinzip von pfiffigen

App-Herstellern sehr gut verstanden und umgesetzt, bei Unternehmenssoftware fehlt es an motivierender grafischer Darstellung oft noch gewaltig.

Warum 90% aller Verkaufstrainings im Möbelhandel im Sande verlaufen und was Sie dagegen tun können

Zurück zu unserem Beispiel: Unser figurbewusster Mann hat auf seiner Anzeigetafel den Verlauf von 100 kg auf 80 kg innerhalb von 12 Monaten gezeichnet (oben links). Er muss jeden Monat 1,7 kg, d. h. pro Woche ca. 400 Gramm abnehmen. Er stellt fest, dass er diese Woche über dieser Linie liegt, das heißt nicht genug abgenommen hat (s. Bild oben links). Sofort schaut er auf die Grafik seiner Scheinwerfer-Kennzahlen: Seine 10.000 Schritte pro Tag erreichte er. Er legt also fest, in der kommenden Woche 1.000 Schritte pro Tag mehr zu machen, um nächste Woche zu überprüfen, ob das genug war oder er weiter nachsteuern muss.



Wenn man **Ziele erreichen** will, ist es absolut notwendig zu wissen,

- **WO** man steht,
- **OB** man im Plan liegt,
- **OB** man Fortschritte macht und
- **WAS** funktioniert und was nicht.

Genau diese Informationen muss die Anzeigetafel liefern.

Die vierte Disziplin ist die VIZ-Besprechung, d.h. die regelmäßige (tägliche oder wöchentliche) Betrachtung der Anzeigetafeln und die Rechenschaft über das, was man an Aktivitäten in das große Projekt hereingesteckt hat. Was hat jeder an konkret messbaren Aktivitäten (Scheinwerfer-Aktivitäten) reingesteckt, um dem großen strategischen Ziel, dem VIZ, näher zu kommen und wie hat sich die VIZ-/Zielkennzahl bewegt?

Mit anderen Worten:

HABEN WIR DAS GETAN, WAS WIR GESAGT HABEN UND FUNKTIONIERT DAS, WAS WIR TUN?

Warum 90% aller Verkaufstrainings im Möbelhandel im Sande verlaufen und was Sie dagegen tun können

Unser gewichtsbewusster Beispielmensch würde sich vielleicht mit seiner Weight-Watcher Gruppe treffen, wo er und die anderen feierlich gewogen werden (VIZ-Kennzahl) und sie über die Kalorien Rechenschaft ablegen, die sie in der Woche gegessen haben.

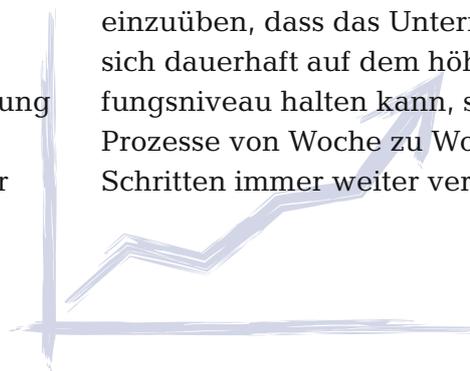
Für eine VIZ-Besprechung gelten wichtige Regeln:

- Sie findet **regelmäßig** und kurz statt.
- Es geht ausschließlich um **das große Ziel**, nicht um das Tagesgeschäft.
- Jeder legt **Rechenschaft** ab: „Folgendes habe ich getan, und das hat Folgendes bewirkt.“
- Jeder Teilnehmer legt fest, was er in der kommenden Woche **konkret, messbar anders** oder besser machen wird.
- Die Besprechung ist **Verantwortung** aller. Sie kann von einem Teilnehmer moderiert werden, das sollte aber nicht immer der Chef sein.
- Die Teilnehmer sollten die VIZ-Besprechung motivierter verlassen, als sie begonnen haben und eine **konkrete Verpflichtung** zur Verhaltensänderung eingegangen sein.

Es leuchtet unmittelbar ein, dass eine Firma mit den 4 Disziplinen in einem realistischen Zeitraum fast jedes Ziel erreichen kann, aber nur wenige Menschen und Organisation bringen tatsächlich die Disziplin auf, den Ansatz wirklich zu verfolgen. So nehmen z.B. 90% aller Menschen, die eine Diät beginnen innerhalb der nächsten 3 Jahre zu, nicht ab. Die meisten Verkaufstrainings verpuffen ohne langfristige Verhaltensänderungen und damit ohne jeden bleibenden Effekt.

Der Grund ist der „Wirbelsturm“ des Tagesgeschäfts, die Tyrannei des Dringenden über das Wichtige.

Die Firma Thomas Witt Consulting hat mit dem Club der Durchsetzer die 4 Disziplinen auf den Möbelhandel übertragen. Wir helfen dabei einer Gruppe von kleinen und mittelgroßen Möbelhäusern dabei, mit eigenen Mitteln innerhalb eines Jahres die Systematik so weit einzuüben, dass das Unternehmen nicht nur sich dauerhaft auf dem höheren Abschöpfungsniveau halten kann, sondern auch seine Prozesse von Woche zu Woche in kleinen Schritten immer weiter verbessert.



Warum 90% aller Verkaufstrainings im Möbelhandel im Sande verlaufen und was Sie dagegen tun können



Demnächst startet wieder solch ein Durchsetzungsprogramm für kleine und mittelgroße Möbelhäuser. Das ist DIE Chance, für den Preis einer Kleinanzeige die Abschöpfung und damit den Umsatz Ihres Möbelhauses zu optimieren.

Informieren Sie sich, indem Sie [hier klicken](#)

→ bit.ly/ClubDerDurchsetzer!

Ihr

Thomas Witt

Die Treppenmethode für den Möbelverkauf: 7 Hörbuch-CDs



Jetzt anfordern!

→ bit.ly/Hörbuch-Kontakt

Dieser Artikel ist Bestandteil von „[Die Verkaufsmaschine](#)“ → www.thomaswittconsulting.de/verkaufssteuerer – dem Blog von Thomas Witt Consulting. Kostenfreie Tipps und Verkaufswerkzeuge für den Möbelhandel – Nur für ehrgeizige und motivierte Möbelverkäufer und deren Führungskräfte



Meine Leidenschaft ist, menschliches Verhalten zu verstehen und zu beeinflussen, um Veränderungen und Entwicklungen zu bewirken. „Man kann Menschen nur bewegen, wenn man sie versteht“, ist mein Motto.

Und wie wir alle wissen, gibt es viel zu tun. Sprechen Sie mich an!

THOMAS WITT GmbH
CONSULTING

Hanauer Straße 10 · 61118 Bad Vilbel · Telefon: 06101 / 995 31 44
witt@thomaswittconsulting.de · www.thomaswittconsulting.de

