



3 Gründe, warum Möbelhändler oft keine guten Möbelverkäufer finden

Von Führungskräften und Killerwalen

Wie finden Unternehmer eigentlich Verkäufer? Nach dem Prinzip Hoffnung!

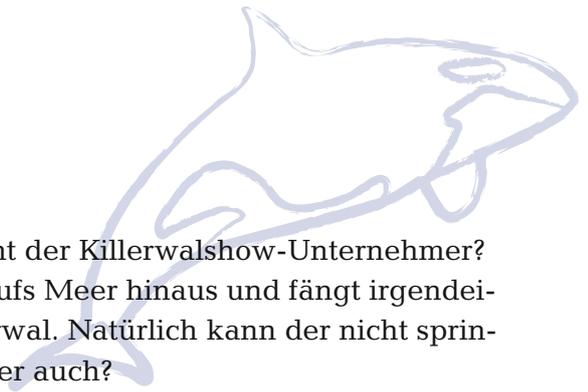
Wie kommt der Vergnügungspark in Orlando an Killerwale, die meterhoch und auf Befehl durch Reifen springen? Und was hat das miteinander zu tun?

Wenn der Unternehmer mit der Killerwalshow ein Möbelhändler wäre, würde er mit dem Boot aufs Meer herausfahren und nach springenden Killerwalen Ausschau halten. Natürlich findet er keine. Aber genauso wenig funktioniert es, gute und fertig ausgebildete Verkäufer auf dem freien Arbeitsmarkt zu suchen.

Warum nicht? Halloooo? Ein Verkäufer kann verkaufen! Daher sind die Guten nicht auf dem Markt. Und die Schlechten wollen wir nicht.

Was macht der Killerwalshow-Unternehmer? Er fährt aufs Meer hinaus und fängt irgendeinen Killerwal. Natürlich kann der nicht springen. Woher auch?

Zurück in seinem Vergnügungspark in Orlando setzt er ihn in das Killerwal-Becken zu den anderen. Soweit machen es die Möbelhändler noch genau so. Wenn Sie schonmal einen einstellen, wird nicht lange gefackelt: Rauf auf die Fläche und verkaufen soll er! Er soll von sich von den anderen Killerwalen einfach das Springen anschauen. Das funktioniert im Verkauf genauso wenig wie bei den Killerwalen.



3 Gründe, warum Möbelhändler oft keine guten Möbelverkäufer finden



FEHLER NR. 1:

Möbelverkäufer werden viel zu schnell eingestellt.

Jetzt würde der Möbelhändler regelmäßig (einmal pro Monat) am Becken vorbeigehen und nachschauen, ob der neue Killerwal auch springt. Und siehe da: Er springt nicht! „Wir müssen ihm Zeit geben!“ denkt sich der Möbelhändler und zieht sich einen Monat lang in sein Büro zurück.

Es regiert das Prinzip Hoffnung: „Wenn wir dem Neuen genug Zeit geben, wird er, wie durch ein Wunder, das Verkaufen lernen.“ Manchmal wird das Prinzip Hoffnung noch aktiv durch einen „Paten“ verschlimmbessert. Dem neuen Verkäufer wird ein erfahrener Kollege an die Seite gestellt, der diesem helfen soll. Welches Interesse hat der eigentlich, sich gute Konkurrenz heranzuziehen?

Am Ende des nächsten Monats wird der Möbelhausbesitzer schon ungeduldiger. „Spring, Killerwal, spring!“ ruft er ihm ungeduldig zu. Übersetzt in die Möblersprache klingt das so: „Sie müssen sich anstrengen! Woran liegt es denn, dass Sie nicht mehr verkaufen? Lange können wir uns das nicht mehr anschauen.“ Der letzte Satz ist eine Lüge: Im mittelständischen Möbelhandel wird verdammt lange zugeschaut, wie etwas nicht funktioniert.

FEHLER NR. 2:

Es gibt im Möbelhandel kein Ausbildungskonzept für Möbelverkäufer

Wenn etwas nicht funktioniert, kann es entweder daran liegen, dass die Menschen nicht funktionieren oder dass der Prozess nicht funktioniert. Wenn etwas mit vielen Menschen nicht funktioniert, liegt es nahe, dass der Prozess Käse ist.

Darauf kommt aber keiner. „Wir kriegen einfach keine guten Leute!“ heißt es im Möbelhandel. Es gibt überhaupt keinen Prozess, um aus einem normalen, nicht springenden Killerwal (sprich: ein normaler, netter, arbeitswilliger Mensch) einen Verkäufer zu machen.

Was macht der Killerwal-Trainer? Er legt eine Leine auf den Boden des Beckens und lobt und belohnt den neuen Killerwal jedes Mal, wenn er darüber schwimmt. Das Kunststück kann er so noch niemandem zeigen, aber darauf kommt es ihm



3 Gründe, warum Möbelhändler oft keine guten Möbelverkäufer finden



nicht an! Am nächsten Tag hängt die Leine schon etwas höher und jedes Mal, wenn der Killerwal darüber und nicht darunter herschwimmt, gibt es Leckerlis und Lob. Dem Killerwal macht das Spaß! Hier ist es einfacher und lustiger als alleine auf hoher See. Irgendwann kommt der kritische Moment, an dem die Leine über dem Wasserspiegel hängt. Der Killerwal sucht, da er sein Spiel weiterspielen will. Außerdem ist er scharf auf die Leckerlis. Irgendwann sucht er auch über der Wasseroberfläche, sieht die Leine, nimmt Anlauf und springt. Voilà: ein springender Killerwal. Das kann aber dauern! Dafür hat jetzt der Vergnügungspark eine neue Einnahmequelle für lange Zeit.

Verkaufen ist keine Kunst, sondern ein erlernbares Handwerk. Die einzige Voraussetzung ist eine vernünftige Einstellung zu Menschen, Erfolg und Arbeit. Die gute Nachricht ist, dass man diese Faktoren gut testen kann, wenn man sich die Mühe macht.

Die Zeit nimmt sich im Möbelhandel leider keiner. Es wird irgendjemand eingestellt, alleine gelassen und irgendwann mit mittelmäßigen Leistungen weiter geduldet. Mittlerweile ist der neue Verkäufer aber völlig frustriert und betet seinem „Paten“ nach (Kennen Sie eigentlich nicht den gleichnamigen Film? Paten sind keine besonders netten Menschen!), dass alle Besucher nur schauen wollen, die Leute kein Geld haben, die Werbung Mist ist usw.

FEHLER NR. 3:

Unpassende Möbelverkäufer werden zu langsam wieder „ausgestellt“.

„Wenn dein Pferd tot ist, steige ab!“ lautet ein altes Sprichwort der Indianer. Wenn die Einstellung des Mitarbeiters erst ruiniert ist, hilft nichts mehr. Das liegt aber i.d.R. nicht daran, dass der Mensch nicht in Ordnung war oder nicht wollte. Der Prozess ist von vorne bis hinten falsch bzw. nicht vorhanden.

Es werden die falschen Leute eingestellt, es gibt keinen Ausbildungsplan und dann werden schlechte Möbelverkäufer toleriert „Denn es gibt ja keine besseren“.

3 Gründe, warum Möbelhändler oft keine guten Möbelverkäufer finden

UND WAS IST NUN DIE LÖSUNG?

• Bei der Einstellung selektieren:

Stimmt die Einstellung? Ist der Mitarbeiter kontaktfreudig? Mag er Menschen? Ist er ergebnisorientiert? Die gute Nachricht: dafür gibt es äußerst günstige Tests. Fragen Sie uns!

• **Ein genau definierter Ausbildungsplan** mit Meilensteinen und klaren, im Voraus definierten und kommunizierten Entscheidungspunkten: „Machen wir weiter, oder nicht?“ Der neue Mitarbeiter sollte genau wissen, was er nach einem, zwei, drei Monaten können oder leisten muss, damit er weiter beschäftigt wird.

• **Einen Verantwortlichen für die Ausbildung** der vom Erfolg des neuen Mitarbeiters profitiert. Dieser sollte zumindest die Basisfähigkeiten von Coaching und Training kennen. Die gute Nachricht: Man kann sie an einem Tag erlernen.

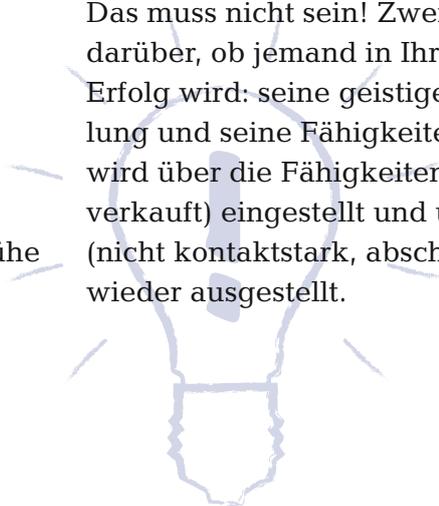
So einfach ist das! Man muss sich nur die Mühe machen, einmal zu definieren, wie man es haben will.

Was ist die Lösung für die Personalmisere im Möbelverkauf? Möbelverkäufer sind rar. Gute Quereinsteiger zu finden, auszuwählen und auszubilden, ist aufwändig und unsicher. Als Reaktion darauf wird oft der erstbeste Bewerber mit Möbelerfahrung eingestellt. Ab dann regieren die Prinzipien Hoffnung und Zufall: „Der wird sich schon entwickeln, wenn wir ihm nur Zeit geben!“ Vielleicht ja, vielleicht auch nicht, zeigt die Realität.

In der Zwischenzeit hat „Der Neue“ nicht nur sein Gehalt gekostet, sondern, zunehmend demotiviert und verunsichert, viele Kunden anbedient, die danach oft auf Nimmerwiedersehen weg sind.

Bei einem mittelständischen Möbelhaus mit knapper Frequenz schätzen Studien die Folgekosten einer Fehleinstellung auf 50.000 – 75.000 Euro.

Das muss nicht sein! Zwei Faktoren bestimmen darüber, ob jemand in Ihrem Unternehmen ein Erfolg wird: seine geistige/mentale Einstellung und seine Fähigkeiten. Normalerweise wird über die Fähigkeiten (schon mal Möbel verkauft) eingestellt und über die Einstellung (nicht kontaktstark, abschlussstark genug) wieder ausgestellt.



3 Gründe, warum Möbelhändler oft keine guten Möbelverkäufer finden



Laden Sie sich hier einen Plan für die Ausbildung von Quereinsteigern zu Möbelverkäufern → bit.ly/moebelausbildung herunter. Wenn Sie Fragen dazu haben, melden Sie sich gerne bei mir!

Ihr *Thomas Witt*



7 Stufen
zum perfekten
Verkaufsprozess
für Möbelhäuser

Jetzt anfordern!

→ bit.ly/VerkäuferFibel

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

