



GLÜCKLICHE VERKÄUFER VERKAUFEN MEHR – DER UNTERSCHÄTZTE ERFOLGSFAKTOR

WIE STEIGERT MAN ALS VERKAUFSMANAGER DEN UMSATZ?

Der häufigste Ansatz ist, einfach mehr Leistung zu verlangen. Vertriebsleiter setzen Verkaufsquoten fest und überlassen es ihren Mitarbeitern, herauszufinden, wie sie diese erreichen können. Das ist, als würde ein Fußballtrainer seiner Mannschaft befehlen, mehr Tore zu schießen – es funktioniert nicht. Und wenn es doch einmal funktioniert, dann ist das Zufall.

Als Nächstes versuchen Manager oft die *Zuckerbrot-und-Peitsche-Taktik*. Sie schaffen finanzielle Anreize, veranstalten Aufmunterungsrunden und engagieren Motivationstrainer.

Auf der *Peitschen-Seite* des Spektrums stehen Verkaufsgespräche, bei denen die Leistungsträger gefeiert und die Nachzügler beschämt werden. Diese Art von brutaler Verkaufsbesprechung wurde von Alec Baldwin in dem Film „Glengarry Glen Ross“ unsterblich gemacht. Baldwin, der den neuen Verkaufsleiter spielt, kündigt den Verkaufswettbewerb an:



1. Der Erstplatzierte gewinnt einen Cadillac Eldorado.
2. Die Nummer zwei erhält ein Set Steakmesser.
3. Preis Nummer drei (für ein Team von fünf): Du bist gefeuert.

Diese Strategie ist kontraproduktiv, wie das anschließende Chaos im Film zeigt.



GLÜCKLICHE VERKÄUFER VERKAUFEN MEHR – DER UNTERSCHÄTZTE ERFOLGSFAKTOR

Gehirnscans und psychologische Studien erklären uns, warum Management durch Angst und Druck für den modernen Verkauf schädlich sind: **Wenn Menschen Angst haben, sind sie weniger intelligent**. Wissenschaftlicher ausgedrückt: Emotionen wie Furcht, Angst und Gier aktivieren die Amygdala, eine Hirnregion, die dafür verantwortlich ist, dass wir am Leben bleiben. Aufgrund ihrer Bedeutung für das Überleben hat die Amygdala Vorrang vor dem präfrontalen Kortex, unserem *denkenden Gehirn*.

Wenn Menschen in einen Kampf- oder Fluchtzustand versetzt werden, stehen weniger Ressourcen für die langsame und mühsame Arbeit des Denkens zur Verfügung.

Leider ist die Amygdala, die in solchen Notfall-Situationen übernimmt, nicht für komplizierte Situationen, wie wir sie im Verkauf erleben, gemacht und verleitet uns deshalb zu impulsiven, kurzfristig orientierten und oft destruktiven Handlungen.

Aber es gibt einen besseren Weg, die Verkaufsleistung zu steigern.

**GLÜCKLICHE MITARBEITER
SIND ERFOLGREICHER.**

Der Psychologe Shawn Achor, ein führender Forscher auf dem Gebiet der Organisationsentwicklung, sagt: *„Glück ist der am meisten unterschätzte Faktor für Leistung“*.

Laut **Shawn Achor** korreliert das Glück der Mitarbeiter mit einer um 37% höheren Verkaufsleistung und einer um 31% höheren allgemeinen Produktivität.

Geld scheint nicht der Schlüssel zu sein, sonst würden Investmentbanker zu den glücklichsten Menschen der Welt gehören. Entgegen der landläufigen Meinung verringern monetäre Anreize sogar unsere angeborene innere **(intrinsische) Motivation**.

Aber wie können wir unsere Verkäufer glücklicher machen, ohne ihnen mehr Geld zu geben?

*„Die Leute sagen: ‚Motivation hält nicht lange an.‘
Duschen wirkt auch nicht für ewig. Deswegen empfehlen wir, beides täglich zu tun!“
Zig Ziglar*

Bild: Charlota Blunarova • www.unsplash.com

GLÜCKLICHE VERKÄUFER VERKAUFEN MEHR – DER UNTERSCHÄTZTE ERFOLGSFAKTOR

Glücklicherweise gibt es eine Möglichkeit, Glück zu erzeugen, die völlig kostenlos ist und nur positive Nebenwirkungen hat.

Einfache, 10-minütige Übungen aus dem Bereich der Positiven Psychologie, die drei Wochen lang täglich praktiziert wurden, steigerten die Lebenszufriedenheit der Teilnehmer um satte 18 %.

Diese Effekte waren auch noch vier Monate nach Ende des Experiments messbar.

Prof. Anchor wollte die **Werkzeuge der Positiven Psychologie** an einer sehr gestressten und angespannten Gruppe von Mitarbeitern testen: dem Buchhaltungs- und Wirtschaftsprüfungsteam von KPMG in New York und New Jersey im ersten Quartal 2009, der schlimmsten Steuersaison seit langem aufgrund der Auswirkungen der Finanzkrise.

DIE ÜBUNGEN, DIE ER IHNEN VERORDNETE, WAREN EINFACH, KURZ UND LEICHT:

- Schreibe jeden Tag drei neue Dinge auf, für die du dankbar bist;
- Schreibe jeden Tag zwei Minuten lang eine positive Erfahrung auf, die du in den letzten 24 Stunden gemacht hast;
- Bewege dich gezielt zusätzlich 10 Minuten am Tag;
- Meditiere zwei Minuten lang und konzentriere dich dabei auf deinen Atem, der ein- und ausgeht;
- Schreibe gleich morgens eine kurze E-Mail, in der du einem Mitglied deines Teams dankst oder es lobst.

Die letzte Maßnahme auf der Liste, nämlich Lob und Anerkennung zu geben, schien den größten Nutzen zu haben.

Soziale Unterstützung, d.h. anderen Menschen Aufmunterung oder Hilfe zukommen zu lassen, ist einer der stärksten Faktoren für Glück und Lebenszufriedenheit. Die **Korrelation beträgt 0,71**. Zum Vergleich: Die Korrelation zwischen Rauchen und Krebs beträgt nur 0,37.

Soziale Unterstützung ist einfach ein großes Wort für Kooperation und Nettigkeiten in der Zusammenarbeit.

Die Beschäftigten können soziale Unterstützung schnell und einfach selbst erhöhen, wenn wir ihnen die richtigen Werkzeuge beibringen.

Soziale Unterstützung ist auch gesund, wie eine Studie (**Julianne Holt-Lunstad, Timothy Smith und Bradley Layton**) zeigt: Sie ist für ein langes Leben genauso wichtig wie Bewegung und geringe soziale Unterstützung ist so gefährlich wie hoher Blutdruck.

Soziale Unterstützung zu geben, d.h. nett zu anderen Menschen zu sein, ist für den Geber sogar noch vorteilhafter als für die Person, die sie erhält. Beschäftigte, die angeschlagenen Kollegen halfen, andere zum Mittagessen einluden und Aktivitäten für die Gruppe organisierten, waren zehnmal engagierter bei der Arbeit als diejenigen, die das nicht taten. Und ihr *Engagement zahlte sich aus: Sie wurden mit 40 % höherer Wahrscheinlichkeit befördert.*



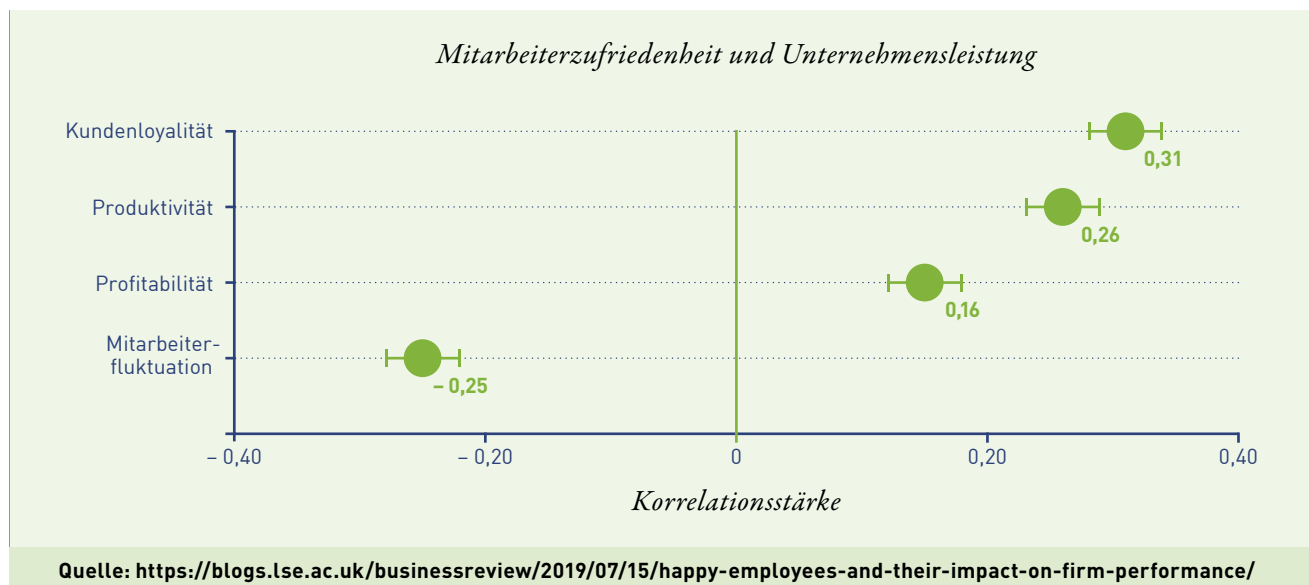
GLÜCKLICHE VERKÄUFER VERKAUFEN MEHR – DER UNTERSCHÄTZTE ERFOLGSFAKTOR

Aber funktioniert das auch im Verkauf?

Verkäufer werden doch nur durch Geld motiviert, oder? Glaubt man den Erzählungen der Vertriebsleitung, sind Verkäufer/innen eine besondere Art von Menschen, die ausschließlich von Gier und Angst motiviert werden. Studien zeigen, dass das nicht stimmt. Die **Gallup-Organisation** zeigte, dass Mitarbeiter einer Einzelhandelskette glücklicher waren, bessere Bewertungen von Kunden erhielten und einen höheren Umsatz pro Quadratmeter Verkaufsfläche erzielten. Das von den Forschern untersuchte Unternehmen machte aufgrund

seiner glücklichen Mitarbeiter 32 Millionen Dollar zusätzlichen Gewinn.

Eine **Meta-Studie** mit knapp 1,9 Millionen Arbeitnehmern aus über 80.000 verschiedenen Firmen durchgeführt von der „London School of Economics“ in Zusammenarbeit mit der Meinungsforschungsfirma „Gallup“ ergab einen klaren Zusammenhang (gemessen durch den Korrelationskoeffizienten) zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und folgenden Faktoren:



GLÜCKLICHE VERKÄUFER VERKAUFEN MEHR – DER UNTERSCHÄTZTE ERFOLGSFAKTOR

Die Studie findet einen besonders hohen Zusammenhang zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und Kundentreue in Firmen aus dem Einzelhandel.

Als Verkaufsleiter hast du große Macht, die Stimmung und Zufriedenheit deiner Mitarbeiter zu beeinflussen – sowohl positiv wie auch negativ. Und wie Spiderman's Onkel schon sagte:

„Mit großer Macht kommt große Verantwortung.“

Eine positive Einstellung ist keine Garantie für den Erfolg im Verkauf. Aber sie ist auf jeden Fall besser als eine negative Einstellung. Verkaufsleiter haben schon immer nach positiven Menschen gesucht, nicht nur, weil es einfacher ist, mit ihnen zu arbeiten, sondern auch, weil ihre Intuition ihnen sagte, dass optimistische Verkäufer/innen in der Regel bessere Leistungen erbringen.

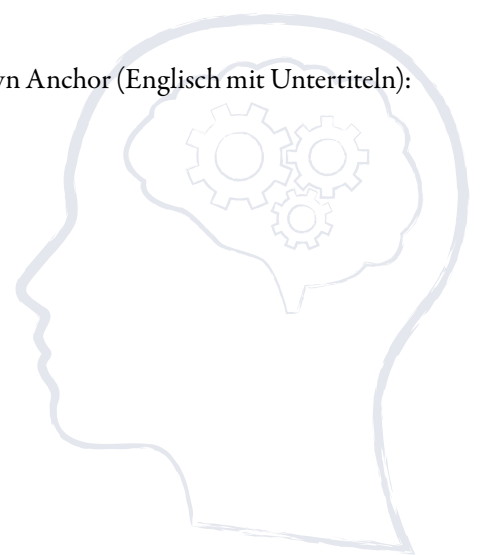


Es hat sich herausgestellt, dass sie Recht hatten. **Harvard-Professor Shawn Achor** sagt:

„Kleine Veränderungen in der Art und Weise, wie wir kommunizieren, können große Auswirkungen auf die Geschäftsergebnisse haben: 19 % höhere Genauigkeit, 31 % höhere Produktivität, 25 % höhere Leistungsbewertungen, 37 % höhere Umsätze und 23 % weniger Stress.“



Ich empfehle Ihnen den enorm witzigen TED-Vortrag von Prof. Shawn Achor (Englisch mit Untertiteln):
Das glückliche Geheimnis besserer Arbeit



GLÜCKLICHE VERKÄUFER VERKAUFEN MEHR – DER UNTERSCHÄTZTE ERFOLGSFAKTOR

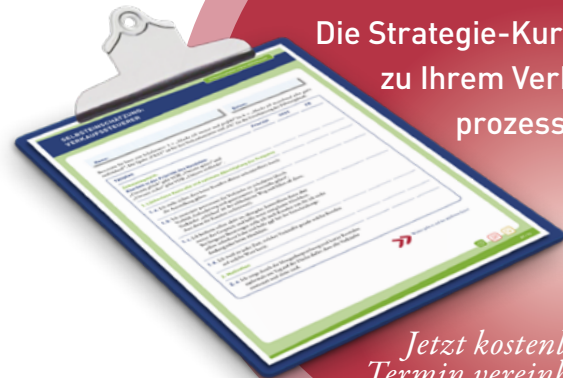
Stellen Sie sich vor, was passieren würde, wenn wir soziale Unterstützung und positive Psychologie zu einem festen Bestandteil unserer Unternehmenskultur machen würden, anstatt uns auf monetäre Anreize und Verdrängungswettbewerb zu verlassen?

Unsere Programme leiten Führungskräfte dazu an, mehr mit Anerkennung und Befähigung als mit Druck und Forderungen zu führen.

Möchten Sie mehr darüber wissen? Dann buchen Sie eine **kostenlose Verkaufspotenzialanalyse** mit mir!

VERKAUFS- POTENZIALANALYSE

Die Strategie-Kurzberatung
zu Ihrem Verkaufs-
prozess



*Jetzt kostenlosen
Termin vereinbaren!*

[www.thomaswittconsulting.de/
verkaufspotenzialanalyse](http://www.thomaswittconsulting.de/verkaufspotenzialanalyse)

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 positive 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

Thomas Witt Consulting GmbH

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