



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 über 20 Jahren stellte das Unternehmensberatungs- und Trainingsunternehmen Franklin Covey in einer groß angelegten Studie fest, dass „über 90 % aller strategischen Verhaltensänderungsprojekte im Sande verlaufen“.

Verkaufstrainings sind Verhaltensänderungsprojekte.

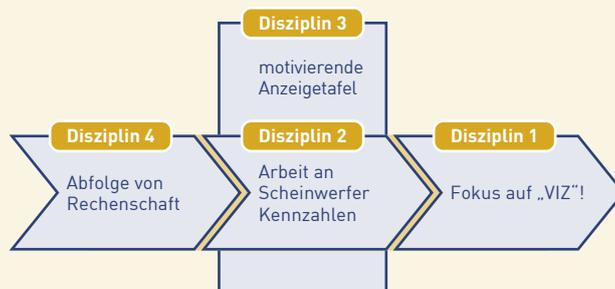
Denn die Unternehmen wollen ja nicht nur, dass ihre Mitarbeiter irgendetwas Neues wissen oder können. Sondern sie wollen, dass sie etwas neues *tun*, um damit ihr Verhalten dauerhaft zu ändern und bessere Ergebnisse zu erzeugen. Ferner ergab die Studie, dass diese Veränderungsinitiativen nicht daran 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.

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

DIE 4 DISZIPLINEN DER UMSETZUNG SIND:

- 1. Disziplin 1: Definition von Zielen.**
Konzentration auf 1 bis 3 extrem wichtige Ziele (von uns flapsig als „VIZ“ = „*Very Important Ziel*“ abgekürzt).
- 2. Disziplin 2: Beobachtung und Optimierung.**
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.
- 3. Disziplin 3: Motivation fokussieren.**
Die Arbeit mit einer motivierenden Anzeigetafel auf allen Ebenen der Unternehmung.
- 4. Disziplin 4: Regelmäßige Auswertung.**
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 Entwicklung des Umsatzes, des Gewinns, der Liquidität und auf die Marktposition. Es begeistert und mobilisiert sowohl die Inhaber, als auch die Mitarbeiter – aber auch 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 eben solches 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 „Scheinwerferaktivitäten“*.



WARUM 90 % ALLER VERKAUFSTRAININGS IM MÖBELHANDEL IM SANDE VERLAUFEN

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“- /Ergebniss-Kennzahl.

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.

„Nicht Sortimentsauswahl und Möbelerücken, sondern Kommunizieren, Motivieren, Delegieren, Kontrollieren und die Zielerreichung überprüfen sind die Disziplinen des Möbelhausinhabers der Zukunft.“

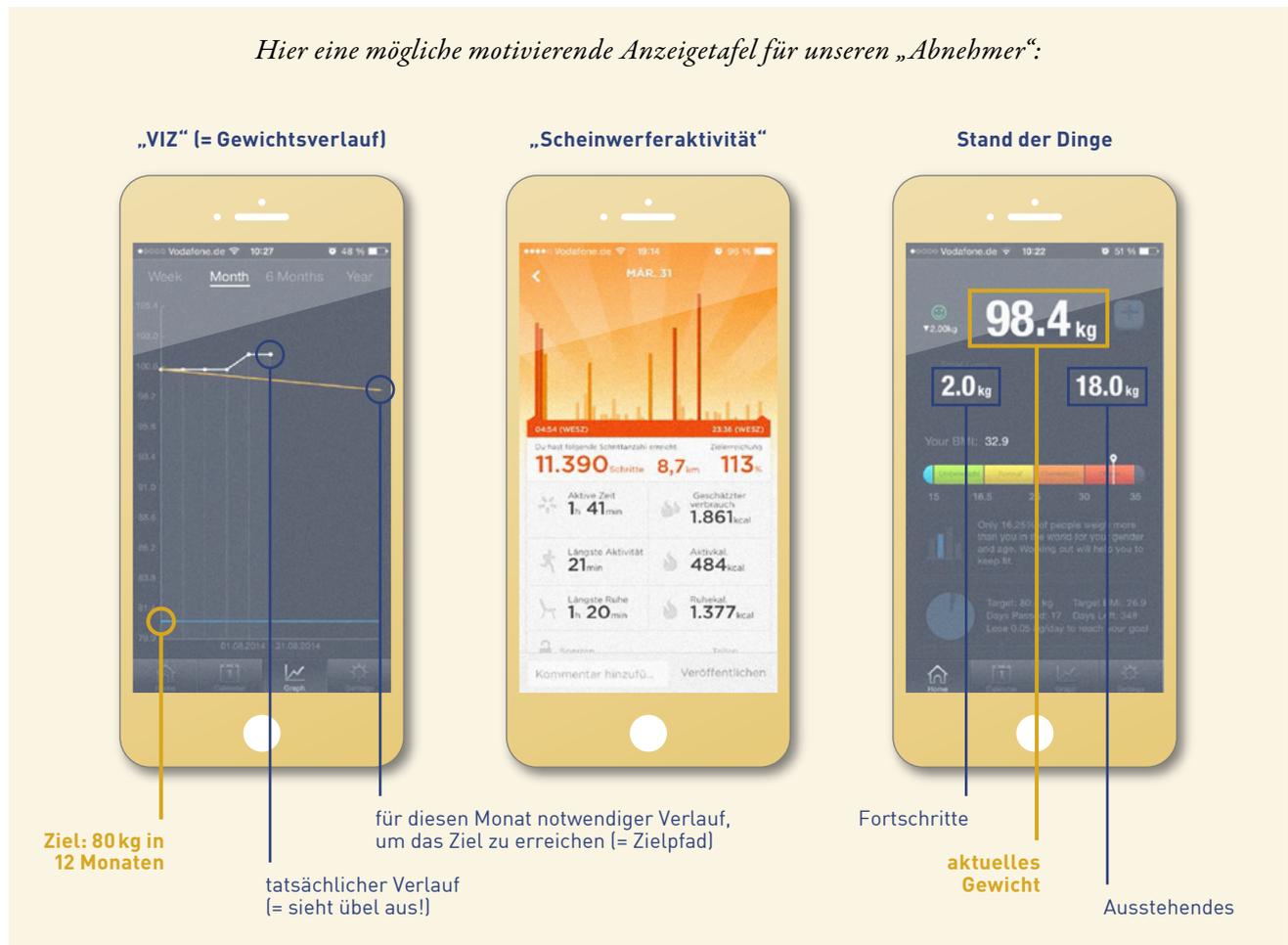
Felix Doerr

Bild: Vek Labs • www.unsplash.com



WARUM 90 % ALLER VERKAUFSTRAININGS IM MÖBELHANDEL IM SANDE VERLAUFEN

Hier eine mögliche motivierende Anzeigetafel für unseren „Abnehmer“:



Außerdem zeigt die Anzeigetafel die Entwicklung der „Scheinwerfer“- / Ursachen-Kennzahlen 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 leider noch gewaltig.

Zurück zu unserem Beispiel: Unser figurbewusster Mann hat auf seiner Anzeigetafel den Verlauf von 100 kg auf 80 kg innerhalb von 12 Monaten gezeichnet (s. Abbildung 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. Abbildung oben links). Sofort schaut er auf die Grafik seiner „Scheinwerferaktivität“: 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.



WARUM 90 % ALLER VERKAUFSTRAININGS IM MÖBELHANDEL IM SANDE VERLAUFEN

Die vierte Disziplin ist die „VIZ“-Besprechung.

Das heißt 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 Aktivi-

täten („Scheinwerferaktivitäten“) reingesteckt, um dem großen strategischen Ziel, dem „VIZ“, näher zu kommen und wie hat sich die „VIZ“- / Ziel-Kennzahl bewegt?

Mit anderen Worten:

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

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.
- Alle Teilnehmer sollten die „VIZ“-Besprechung motivierter verlassen, als sie es zuvor waren 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 Organisationen 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.



WARUM 90 % ALLER VERKAUFSTRAININGS IM MÖBELHANDEL IM SANDE VERLAUFEN

Die Firma Thomas Witt Consulting hat mit dem „Club der Verkaufssteuerer“ die 4 Disziplinen auf den Möbelhandel übertragen. Wir helfen dabei einer Gruppe von kleinen und mittelgroßen Möbelhäusern, 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.

Demnächst startet wieder eines unserer Durchsetzungsprogramme. Das ist *die* Chance, für den Preis einer Kleinanzeige die Abschöpfung und damit den Umsatz Ihres Möbelhauses zu optimieren!

Wir bilden motivierte Inhaber und Führungskräfte zu perfekten Verkaufssteuerern und zu Trainern ihrer eigenen Mannschaft aus:

- Die „Durchsetzungsprogramme“ konzentrieren sich auf mittelgroße und große Möbelhäuser (20 – 100+ Verkäufer). Nähere Informationen finden Sie auf unserer Website: bit.ly/Durchsetzungsprogramm
- Der „Club der Verkaufssteuerer“ hilft kleinen Möbelhäusern (bis max. 15 Verkäufer) ihre Abschöpfung zu optimieren. Nähere Informationen finden Sie auf unserer Website: bit.ly/ClubDerVerkaufssteuerer

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.

Die einzige Voraussetzung für die Teilnahme an einem unserer Programme ist eine kostenfreie Verkaufspotenzialanalyse im Vorfeld!

VERKAUFS- POTENZIALANALYSE

Die Strategie-Kurzberatung zu Ihrem Verkaufsprozess



Jetzt kostenlosen
Termin vereinbaren!

www.thomaswittconsulting.de/verkaufspotenzialanalyse



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
CONSULTING GmbH

Thomas Witt Consulting GmbH

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