

/ Referenzprojekt /

/ Training /

**May-Personalmanagement**

Graeffstr. 35  
50823 Köln (Ehrenfeld)  
Tel. +49-221-500 550 35  
Fax +49-221-500 550 34  
E-Mail willkommen@may-  
personalmanagement.de

## **Verkaufstraining Vertriebsaußendienst Tiernahrung**

### **Der Auftraggeber**

Eines der weltweit führenden Unternehmen im Bereich Heimtiernahrung, bekannter Markenartikler für Hunde- und Katzennahrung.

### **Die Aufgabenstellung**

Der Verkaufsleiter erteilte den Auftrag, die komplette Außendienst-Mannschaft bundesweit (Bezirksleiter und Regionalleiter) zu trainieren.

Ziele waren:

- Die heterogene Mannschaft auf einen einheitlich hohen Kenntnisstand „State of the art Verkaufsgespräche im Handel“ zu bringen
- Das Team argumentativ zu stärken
- Gesprächsführungstechniken zu üben
- Präsentationsfertigkeiten zu erweitern
- Die Außendienstmannschaft in ihrer Rolle vom Regalpfleger und Lieferant zum qualifizierten Verkaufsberater und Vertriebsunterstützer zu etablieren (insbesondere vor dem Hintergrund des stark wachsenden Super-Premium-Segments).

Dabei gab es zwei spezielle Herausforderungen zu berücksichtigen:

1. dass die Gesprächspartner der Außendienstmitarbeiter aufgrund des schnellen Umfelds Handel wenig Zeit für Verkaufsgespräche hatten.
2. dass das Image der Außendienstmitarbeiter bei deren Zielgruppe vielfach sehr negativ besetzt war („sprechende Regalauffüller“).

### **Das Konzept**

Die Trainings standen unter dem Leitziel: Umsatzpotenziale und Verkaufschancen zu erkennen und zu nutzen. Schwellenängste zum Kunden sollten abgebaut und der Kontakt zum Kunden intensiviert werden. Um das strategische Ziel, die Regalplatzierungen zu optimieren, zu erreichen, war es nötig, eine Aufbesserung des Images zu erreichen: von der Regalkraft zum kompetenten Bündnispartner des Abteilungs-/Filialleiters Tiernahrung.

Folgende auf einander aufbauende Trainingsmodule fanden im Abstand von knapp einem Jahr statt:

#### **1. Schritt: Grundlagentraining Fach- und Methodenkompetenzen Vertrieb**

Schwerpunkte waren die systematische Vorbereitung von Kundenterminen, das überzeugende Auftreten im Verkaufs- und Beratungsgespräch, die Nutzenargumentation und die sichere Einwandbehandlung.

Mit diesen Basisfertigkeiten stellte der beauftragende Verkaufsleiter die ersten Weichen für ein zukunftsweisendes Management der Beziehung zwischen dem Außendienstmitarbeiter und seinen Kunden, indem er in die Fach- und Methodenkompetenzen seiner Mitarbeiter investierte.

#### **2. Schritt: Erweiterung der Persönlichen und Sozialen Kompetenzen**

In der zweiten Trainingsstaffel vertieften die Teilnehmer ihr Wissen und erweiterten ihre Fähigkeiten im Bereich der Sozialen und Persönlichen Kompetenzen. Sie übten Verkaufschancen zu erkennen und sie dazu zu nutzen, zur passenden Zeit die passenden Angebote zu platzieren und nutzenorientiert zu argumentieren.

Ein weiterer Schwerpunkt war das medien-gestützte Präsentieren von neuen Produkten,

/ Referenzprojekt /

/ Training /

**May-Personalmanagement**

Graeffstr. 35  
50823 Köln (Ehrenfeld)  
Tel. +49-221-500 550 35  
Fax +49-221-500 550 34  
E-Mail willkommen@may-  
personalmanagement.de

Aktionen und Angeboten im Handel. Kurz, knackig, kundenorientiert war hier die Devise.

Ein „heißes Eisen“ stand schließlich ebenfalls auf der Agenda: Das angemessene äußere Erscheinungsbild als professioneller Vertriebs- bzw. Unternehmensrepräsentant löste intensive Diskussionen über das Rollenverständnis der Außendienstmitarbeiter aus und rüttelte wach.

**3. Schritt: Selbstbild-Fremdbild-Abgleich durch Videotraining**

Video-Übungen rundeten die Trainingsreihe ab. Die Teilnehmer lernten vor laufender Kamera auf den Punkt gebracht zu überzeugen und Produkte wertig zu präsentieren. Sie übten Standpunkte zu vertreten und bei Einwänden, Widerständen und Angriffen souverän zu bleiben und die Interessen ihres Arbeitgebers zu vertreten. Sie bekamen anschließend ausführliches stärkenorientiertes Feedback und klare Empfehlungen für die weitere Persönlichkeitsentwicklung.

**4. Schritt: Führungskräfte-Regionalleiter**

Für die Regionalleiter gab es ein spezielles Führungskräfte-Training, indem die Regionalleiter zunächst inhaltlich auf den gleichen Stand wie die Bezirksleiter gebracht worden. Vor allem jedoch ging es darum, die Regionalleiter in ihrer Führungsrolle zu stärken, damit sie als Trainer, Berater und Coach ihre Mitarbeiter bei den Vertriebszielen unterstützen konnten. Das half den Regionalleitern ihren Mitarbeitern gegenüber Profil zu zeigen, mit einem klaren Rollenverständnis aufzutreten und dadurch die Mitarbeiter bei den gemeinsamen Vertriebszielen zu unterstützen.

**Die Ergebnisse**

Die Trainingsreihe begann, als sich der Fachhandel auf den Weg gemacht hatte, seine Eigenmarken mit Super Premium Produkten zu erweitern und dadurch den Markenartiklern Druck zu machen, noch bevor sie ihre Marktpositionierung realisieren konnten.

Gleichzeitig war der Einzelhandel im Umbruch, der Trend zum Category Management begann zu greifen, wodurch die Ansprüche und Erwartungen der Kunden an die Außendienstmitarbeiter wuchsen.

Insofern hatten die Vertriebsmitarbeiter im wahrsten Sinne mit mehreren Baustellen gleichzeitig zu kämpfen. Kein Wunder, dass die Trainingsreihe zunächst gar nicht so sehr auf offene Ohren stieß und der Verkaufsleiter als Auftraggeber mit einigem Widerstand aus eigenen Reihen konfrontiert wurde.

Mit der besonderen Mischung aus der intensiven fachlichen Vorbereitung auf das Training, sehr viel Einfühlungsvermögen und Wohlwollen sowie persönlichem Einsatz konnte die Trainerin die Teilnehmer begeistern und die gesteckten Ziele erreichen.

Auszüge aus Feedbackbögen:

„sehr praxisnah und damit brauchbar“  
„Argumentation ist für die Neueinführung der Produkte sehr hilfreich“  
„interessant und spannend“  
„sehr ausgiebig die Themen behandelt, auf unsere spezielle Situation eingegangen“  
„es wurden mir Wege aufgezeigt, wie ich meiner Arbeit noch qualitativer und persönlicher nachgehen kann“  
„rundum gelungen“

Ihr eigenes Unternehmen ist die beste Referenz! Kontaktieren Sie uns für ein unverbindliches Vorgespräch!

Telefon 0221-500 550 35