

Best-Practice-Tipps von Susanne Alwart

Das Wissen, das Sie benötigen, um mit Ihren besten Marktbegleitern auf Augenhöhe zu bleiben – oder sogar besser zu werden als sie, haben Sie bereits. Wo? In Ihrem Unternehmen. Das, was möglicherweise noch fehlt, sind die Methoden und das Know-how, dieses Wissen allen zugänglich zu machen und es zu nutzen. Deswegen gibt es diese neue Serie.

Sie wollen

- Vertriebsmeetings aufwerten
- vorhandenes Know-how bündeln
- Mitarbeiter trainieren
- Wissensmanagement betreiben
- Lernen ermöglichen – und zwar schnell und kostengünstig.

Diese eigentlich konkurrierenden Ziele können Sie erreichen, indem Sie Ihre Meetings durch kurze, ca. 20- bis 30-minütige Lernsequenzen ergänzen.

Wir haben für Sie Mini-Workshop-Ideen zusammengestellt, die sich bei unseren Kunden bewährt haben. Besonderen Wert haben wir darauf gelegt, dass die Mini-Workshops kurz und knackig und ohne großen Aufwand durchführbar sind.

Wir empfehlen Ihnen, solche und ähnliche Workshops zu institutionalisieren. Wenn das regelmäßig passiert, entsteht eine Lern-Routine und Sie signalisieren, dass Sie auf das Gelernte immer wieder Bezug nehmen werden. Wenn Sie das Lernen Ihrer Mitarbeiter zur Routine gemacht haben, haben Sie neben den „Quick wins“ aus der inhaltlichen Arbeit auch einen großen Beitrag zum Veränderungsvermögen Ihrer Mitarbeiter geleistet. Dadurch machen Sie Ihre Mitarbeiter fit für die Zukunft.

Um die Arbeit für jeden Mitarbeiter nachhaltig zu dokumentieren, hat es sich bewährt, Notizbücher nur für diesen Zweck anzuschaffen. Hier werden alle Learnings aus den Workshops und neue Ideen notiert.

Nachfolgend zeigen wir Ihnen die Methode „Erfolgsstrategien“ so auf, dass Sie sie direkt übernehmen und einsetzen können.

Wir machen Sie schlau!

*Erfolgsstrategien oder wie Mitarbeiter
leichter zum Ziel kommen können*

Sie haben Mitarbeiter, die über viel Erfahrung und Wissen verfügen, und möchten die besten Erfolgsstrategien sammeln? Sie möchten bewirken, dass Ihre Mitarbeiter voneinander lernen? Sie möchten die verkaufswirksamen produktspezifischen Merkmale bündeln und den Kundenkontakt optimieren?

Im Folgenden finden Sie eine konkrete Aufgabenstellung, die Ihnen den Praxistransfer erleichtern kann.

Zeit: Planen Sie für diese Übung 10 Minuten für die Aufbereitung der Erfolgsstrategien und 20 Minuten für die Präsentation und Fragen ein.

Zweck: Erfolgsstrategien sind oft das „geheime Wissen“ von Mitarbeitern im Vertrieb. Mit dieser Vorgehensweise sind Sie in der Lage, Alleinstellungsmerkmale herauszuarbeiten und jungen Kollegen den Einstieg zu erleichtern. Ein vorteilhafter Nebeneffekt ist, dass Ihre Mitarbeiter ab sofort ihr eigenes Handeln nach Erfolgsfaktoren untersuchen werden. Diese Selbstbeobachtung ist ein Grundpfeiler für Lernen und Entwicklung. Gepaart mit der Aufmerksamkeit, die Ihre Mitarbeiter für die Darstellung erfolgreichen Handelns bekommen, wird sich eine erfolgsorientierte Kultur entwickeln. Insbesondere dann, wenn Sie diesen Workshop kontinuierlich wiederholen (z. B. einmal pro Quartal).

Einsatz: Besonders bei Anwesenheit von erfolgreichen Mitarbeitern, die entweder unter sich oder mit neuen Mitarbeitern die Strategien erarbeiten, treten erfahrungsgemäß die besten und wirkungsvollsten Ergebnisse auf.

Aufgabe: Sie (im folgenden WL für Workshop-Leiter genannt) tragen Ihren Mitarbeitern die Aufgabenstellung in der Workshop-Sequenz wie folgt vor:

1. WL: „Was genau macht Sie beim Kunden erfolgreich?“
2. Die Teilnehmer notieren diese Aspekte auf Kärtchen, hängen diese an eine Moderationswand (wenn Sie keine haben, siehe „Tipp“ am Ende des Textes). Lassen Sie diese Erfolgsfaktoren so sortieren und zusammenhängen, dass Sie keine Mehrfachnennungen bündeln (in der Moderationssprache heißt das „Klumpen“).
3. Jetzt geht es darum, die Erfolgsstrategie, also konkrete aufeinanderfolgende Verhaltensweisen, darzustellen. Wichtig dabei ist hier, dass sie für alle verständlich und nachvollziehbar dargestellt werden. WL: „Wie genau ist Ihre Vorgehensweise? Bitte notieren Sie Ihre Ergebnisse auf Moderationskärtchen.“ (Hinweis für den WL: Evtl. können Sie auch Kleingruppen mit zwei Teilnehmern bilden lassen.)
4. WL: „Bitte präsentieren Sie nacheinander Ihre Erfolgsstrategien und hängen Sie die Karten an die Moderationswand.“
5. WL an die Gesamtgruppe nach jeder Präsentation: „Was möchten Sie von den Präsentatoren genauer wissen?“

(Hinweis für den WL: Fragen stellen und beantworten lassen. Je nachdem, wieviel Zeit Sie haben, können Sie sinnvolle und zielführende Diskussionen zulassen).

6. Richten Sie nachfolgende Fragestellung an die Gesamtgruppe und lassen Sie die Ergebnisse in Dreier-Gruppen erarbeiten. WL: „a) Welche drei Erfolgsstrategien sind Ihnen eben deutlich geworden und b) Was ist bei diesen Erfolgsstrategien der Unterschied zu dem, was Sie bislang machen?“
7. WL: „Bitte präsentieren Sie Ihre drei Haupterfolgsstrategien.“ Ziel dieser Anweisung ist, dass sich jeder Teilnehmer auf die für ihn wichtigen Dinge konzentriert und gleichzeitig durch die Präsentationen der anderen auf weitere Erfolgsstrategien aufmerksam wird (im Sinne eines me-too-Effektes).
8. WL: „Was haben Sie für sich aus dieser Sequenz gelernt? Bitte erstellen Sie jeder für sich einen persönlichen Maßnahmenplan.“ Mit Hilfe eines persönlichen Maßnahmenplanes, der schriftlich verfasst wird, sichern Sie zum einen den Transfer, zum anderen haben aufgeschriebene Dinge eine andere Bedeutung für uns. Durch das Aufschreiben wiederholen wir die Key-Learnings. Das sichert die Behaltensquote.

Die Präsentation sollten Sie so dokumentieren, dass die Ergebnisse für Ihre Mitarbeiter immer sichtbar und abrufbar sind. Die Maßnahmenpläne sollten Sie in Mitarbeitergesprächen oder in Folgeterminen aufgreifen.

Viel Erfolg! ■

Tipp: Keine Moderationswand in Reichweite?

Das, was an der Wand gut sichtbar ist, ist am Boden genauso gut aufgehoben. Rücken Sie die Tische an die Wände, stellen Sie die Stühle in einem U davor auf (sodass die Teilnehmer mit dem Rücken zur Tischreihe sitzen) und legen Sie die Karten in die Mitte des Us. In der Trainersprache heißt eine solche Bestuhlung „offener Stuhlkreis“. Wir trainieren ausschließlich im offenen Stuhlkreis, weil die Tische für uns unnötige Barrieren zwischen uns und den Teilnehmern darstellen.



Susanne Alwart

Inhaberin von alwart+team
Beraterin, Trainerin, Coach und Ausbilderin in
ihrem Hamburger Weiterbildungsinstitut
info@alwart-team.de
www.alwart-team.de