

Wissen Sie, was Sie können?

Finden Sie Ihre Ziele für das neue Jahr.

Im Innendienst zählt vor allem eins: Kunden überzeugen. Doch ein gutes Beziehungsmanagement können Sie nur dann realisieren, wenn Sie mit Ihrer beruflichen Situation zufrieden sind.

Nehmen Sie dazu Ihren beruflichen Ist-Zustand und Ihre Wünsche regelmäßig genau und realistisch unter die Lupe. Insbesondere am Jahresende ist das sinnvoll, denn häufig stehen in den Unternehmen wieder die Jahres- oder Mitarbeitergespräche an.

Die Startlinie

Beginnen Sie also mit einer Standortanalyse und erarbeiten Sie für sich systematisch Folgendes:

- Welche Fähigkeiten habe ich?
- Welche speziellen Kenntnisse, Erfahrungen, Wissen bringe ich ein?
- Wie ist meine soziale Kompetenz?
- Welche Arbeitsmethoden bevorzuge bzw. beherrsche ich?

Seien Sie dabei ehrlich zu sich. Wenn Sie bemerken, dass Sie „eigentlich immer schon mal ... machen wollten, finden Sie heraus, warum es noch nicht dazu kam. Was könnten die möglichen Hinderungsgründe sein?

Die Ziellinie

Beginnen Sie anschließend Ihre „persönliche Planungsphase“. Formulieren Sie Ihre mittelfristigen, aber auch längerfristigen Ziele und teilen Sie sie in überschaubare

Etappen ein. Gehen Sie nun die Schritte an, die zum Erreichen der jeweiligen Zwischenziele notwendig sind; zum Beispiel neue Kundenkontakte aufbauen, schlafende Kunden wieder wecken, eine anstehende Verkaufsmaßnahme eigenständig konzipieren und realisieren oder Ähnliches. Wichtig ist es, dass Sie Ihre Ziele klar setzen, dafür aktiv werden und regelmäßig überprüfen, ob und wie Sie Ihre eigenen Vorgaben erreichen.

Was können Sie?

- **Besondere Fähigkeiten:** Identifizieren Sie Ihre Erfolge und analysieren Sie, welche Ihrer Fähigkeiten dafür verantwortlich waren (Belastbarkeit, Fleiß, Beharrlichkeit, Kreativität ...).
- **Fachliche Kompetenz:** Listen Sie Ihr berufliches Know-how auf und bilden Sie thematische Gruppen, die Sie mit bestimmten Überschriften versehen, etwa „Kaltakquise“, „Reklamationservice“, „Mahnwesen“ usw.
So können Sie gut erkennen, über welche Fähigkeiten Sie verfügen und welche Sie noch ausbauen oder auch erlernen müssen.
- **Methoden-Kompetenz:** Beschäftigen Sie sich unbedingt auch mit Ihrem Zeitmanagement, (Ablage, Terminverwaltung usw.) und damit, ob Sie Erfahrungen zum Beispiel beim Präsentieren haben.
- **Soziale Kompetenz:** Beobachten Sie sich selbst, wie Sie sich in Ihrem beruflichen Umfeld verhalten. Welche Arbeitsbedingungen kommen Ihnen entgegen, was stört oder belastet Sie? So können Sie evtl. auftretende Probleme leichter ermitteln.

Typische Fehler beim Telefonkontakt

Gerade die übliche Routine ist häufig schuld daran, wenn sich Fehler und Nachlässigkeiten einschleichen. So auch beim Telefonieren.

„Dafür bin ich nicht zuständig“, „Da müssen Sie früher anrufen“, „Die Frau Schnell gibt es hier nicht mehr“ – Sätze wie diese sollten Ihnen erst gar nicht über die Lippen gehen. Unterläuft Ihnen dennoch ein solcher Fehler, sollten Sie sich sofort korrigieren. Gewöhnen Sie sich an, am Telefon ausschließlich kundenorientierte Formulierungen zu verwenden. Beispiele: „Das macht Herr Freundlich, darf ich Sie verbinden?“, „Die Kollegin ist bis 16 Uhr im Haus. Ist es Ihnen recht, wenn ich ihr eine Nachricht hinterlasse, damit sie Sie gleich morgen früh zurückruft?“ „Diesen Bereich betreut jetzt Frau Liebig. Darf ich Sie verbinden?“

Widerspruch reizt

Ein häufiger Fehler ist es, dem Kunden am Telefon zu widersprechen: „Das kann nicht sein“, „Das ist nicht möglich.“ Wiederholen Sie stattdessen die Aussage des Kunden als Frage: „Sie haben gestern vergeblich auf den Außendienst gewartet?“, „Die Liefermenge stimmt nicht mit der Bestellung überein?“

Ein typischer Fehler, der gerade im Vertrieb häufig gemacht wird, ist das vorschnelle Aufgeben bei Nachfass-Telefona-

ten: „Gut, dann weiß ich Bescheid.“ Richtig wäre dagegen, anhand offener Fragen zu klären, woher die Kaufzurückhaltung resultiert, und herauszufinden, wann und unter welchen Voraussetzungen der Kunde wieder interessiert wäre.

Technische Pannen

Bei eingehenden Telefonaten sind es mitunter auch technische Pannen, die zu Peinlichkeiten führen: Beispielsweise, wenn der Anrufer „weggedrückt“ werden soll, dann aber doch das zwischenzeitlich stattfindende Gespräch zwischen den Kollegen unfreiwillig mithört. Eine weit verbreitete Unsitte ist es, das eingehende Telefonat anzunehmen, sich aber währenddessen noch mit jemandem im Raum weiter zu unterhalten, so dass der Anrufer statt einer Begrüßung „Gesprächsreste“ zwischen Kollegen anhören muss, bis man sich ihm endlich zuwendet.

Nicht selten passiert es auch, dass ein Anrufer mehrmals verbunden wird und sein Anliegen immer wieder erneut schildern muss: Diese Mühe sollten Sie ihm abnehmen, indem Sie den Kollegen, an den Sie durchstellen, kurz darüber informieren.