

Redaktioneller Artikel

Weltmeisterliche Feedback-Kultur

Eine weltmeisterliche Feedback-Kultur sieht anders aus!



Parallelen zwischen Sport & Verkauf

Ich liebe ja die Parallelen zwischen Sport und Verkauf.
Keine Leistung im Sport - keine Punkte.
Keine Leistung im Verkauf - keine Abschlüsse.

Eine weltmeisterliche Feedback-Kultur sieht anders aus!

„Uninspiriert“, „arrogant“ und „ohne Leidenschaft“ waren die wohl am häufigsten genannten Attribute zum ersten Gruppenspiel der Nationalmannschaft. Ich liebe ja die Parallelen zwischen Sport und Verkauf. Keine Leistung im Sport - keine Punkte. Keine Leistung im Verkauf - keine Abschlüsse. Nach dem besagten Spiel folgte die offene Aussprache in der Nationalelf. Aber wieso erst jetzt? Was hatte man vorher gemacht? Wollte man sich mit ehrlichem Feedback zuvor gegenseitig nicht verletzen? Eine weltmeisterliche Feedback-Kultur jedenfalls sieht anders aus.

Im Vertrieb erlebe ich oft ähnliches, zum Beispiel neulich vor einem Auftaktworkshop für ein Projekt. Frage des Verkaufsleiters: „Soll ich mit dabei sein? Meine Befürchtung ist, die Verkäufer könnten dann gehemmt sein und nicht frei ihre Meinung sagen.“ Meine Gegenfrage: „Wie machen Sie es denn in Ihren Vertriebsmeetings? Reden Sie da auch auf gehemmte Verkäufer ein, die zu Salzsäuren erstarrt vor Ihnen sitzen? Oder wie laufen Ihre Mitarbeitergespräche ab? Sind das überhaupt Mitarbeitergespräche oder eher Führungskräftemonologe? Pflegen Sie eine offene Feedback-Kultur?“ Immer wieder frage ich Verkaufsleiter, wann sie das letzte Mal mit ihrem Team ehrliches Feedback ausgetauscht und darüber gesprochen haben, was voneinander erwartet wird und welche Spielregeln für die Zusammenarbeit gelten sollen. Oft schaue ich dann in leere Augen.

Ich kann mich zum Beispiel noch sehr gut an folgendes Projekt erinnern: Die Personalabteilung fragte an, ob ich zwischen dem Verkaufsleiter und seinem Team vermitteln könne. Die Zusammenarbeit funktionierte nicht so gut. Es stellte sich dann recht schnell heraus, dass der Verkaufsleiter dachte, die Verkäufer erwarteten von ihm, dass er draußen bei Veranstaltungen neue Kontakte zur Geschäftsführung potentieller Kunden knüpfen und diese Leads dann an die Verkäufer weitergeben solle. Die Verkäufer erwarteten aber stattdessen von ihrem Verkaufsleiter, dass er auf kurzem Wege ansprechbar wäre und in anspruchsvollen Situationen Entscheidungen zügig treffen könnte. Sie beschwerten sich bitterlich, dass ihr Verkaufsleiter nie erreichbar sei und immer nur auf Veranstaltungen unterwegs... Zufriedenheit - und damit auch Motivation und Leistung - ist ja oft auch Erwartungsmanagement. Man kann halt entweder miteinander oder übereinander sprechen.

So auch im Fußball. Ich bin wirklich gespannt, ob es am Samstag gelingt, den Schalter im Kopf umzulegen und zu alter Höchstform aufzulaufen. Auch im Vertrieb starten viele Verkäufer mit Elan und Biss. Nach ein paar Jahren sind diese Eigenschaften auf das aktuelle Nationalmannschaftsniveau gesunken. Aber das ist dann wieder ein anderes Thema.

In diesem Sinne: Raus aus der Komfort-Zone!

#derLÖSER für alle Vertriebsaufgaben

Jens Löser

Copyright © 2018 - Löser Consulting/ Jens Löser