

Motivation und Verkauf

Der Erfolg eines Verkäufers oder einer Verkäuferin liegt zum großen Teil in deren Motivation. Sie entscheidet letztendlich, wie erfolgreich jemand wirklich ist. Eine gute Motivation öffnet den emotionalen Zugang zu den KundInnen. Deshalb ist ein sehr wichtiges Leistungspotential eines jeden Unternehmens seine MitarbeiterInnen. Nur mit diesen lassen sich Erfolge erzielen und Misserfolge zu einem großen Teil reduzieren. Innerhalb des gesamten Personals einer Firma haben Verkäuferinnen und Verkäufer, sei es im Aussen- wie im Innendienst, eine besondere Rolle zu erfüllen, da in einer Vielzahl von Unternehmungen nur durch sie Aufträge, Umsätze und Gewinne direkt erzielt werden können. Die Leistung kann also unmittelbar gemessen werden.

Was ist Motivation?

Der Begriff der „Motivation“ enthält zwei Punkte. Erstens ist da ein „Motiv“, also eine Triebkraft, eine Absicht. Zweitens stammt es vom lateinischen „movere“ ab, das „bewegen“ bedeutet und gut verdeutlicht, was es eigentlich ist: *Sich vom Hier zum Dort zu bewegen*. Die verschiedenen Triebkräfte des Menschen werden aber erst dann zur Motivation, wenn sie ein Ziel beinhalten. Deshalb sind persönlichen Ziele eine Voraussetzung für die Entwicklung der inneren Motivation.

Von der äusseren Motivation hin zur inneren

In vielen Unternehmen wird die äussere Motivation als Masstab der Führung angesehen. Jedoch kann es nicht die Aufgabe der Vorgesetzten sein, ihre VerkäuferInnen zu motivieren. Äussere Motivation kann abwertend sein und passiv machen. Vielmehr besteht die Aufgabe darin, die Voraussetzung für die Entwicklung der inneren Motivation zu schaffen. Durch das Erkennen der eigenen Bedürfnisse entsteht Eigenmotivation. Wenn ich weiss, warum ich etwas tun soll und was es mir bringt, tue ich es auch.

Verkaufstechnik als Folge einer guten Motivation

Oft geht es bei schlechten oder ungenügenden Leistungen im Verkauf nicht um die mangelnde Verkaufstechnik oder gar um zu wenig Durchsetzungsvermögen. Dies sind Eigenschaften, die VerkäuferInnen überhaupt ausmachen, sonst würden sie diese Tätigkeit nicht ausüben. Selbstverständlich können Refresher, Produkteschulungen oder Incentivs sowie Provisionen die Motivation im Verkauf steigern, aber nachhaltig können sie ihn nicht gewährleisten. Nachhaltig kann nur das Verständnis für die Sache, die Sicherheit in den Produkten und die richtigen Voraussetzungen für eine gute Verkaufsplattform den Erfolg steigern und sichern. Es gibt viel zu tun, gehen wir's an!

Mariella De Matteis, 1965, Buchhändlerin, Schauspielerin, Tänzerin, Moderatorin, Trainerin und Verkaufskoordinatorin, arbeitet seit fast 20 Jahren im Verkauf, hauptsächlich Telefonverkauf. Zu Ihren Stationen einer Trainerin und Beraterin für Telefonverkauf und –marketing sowie Verkaufsaussen- und innendienst gehören 6 Jahre leitende Positionen in Verkaufsabteilungen, Auf- und Ausbau eines Contactcenters und 5-jährige Erfahrung in Schulung und Trainings für CC-Manager und TeamleiterInnen sowie Verkaufspersonal (Telefon und Laden). Zudem rundet ihr

Profil eine Schauspiel- und Tanzausbildung ab. Seit März 2002 ist sie selbständige Trainerin, Coach und Beraterin.

Kontakt:

mdm-training

mariella de matteis

josefstrass 182

8005 zürich

tel +41 1 4404431 / +41 1 3626680

mobil +41 79 4307438

fax +41 1 4404430

email mdm@mdm-training.com

www.mdm-training.com