

ERFOLGSFAKTOR

TOP im Vertrieb durch mentale Fitness

Leistungssteigerung
natürlich und aus sich selbst heraus

Höchstleistung
durch emotionale Ausgeglichenheit

Selbstbewusster
und angstfreier im Kundengespräch

80% Ihres Erfolges hängen von Ihrer mentalen Einstellung ab!

Daniel Goleman (Psychologe an der Harvard-Universität und Bestsellerautor)



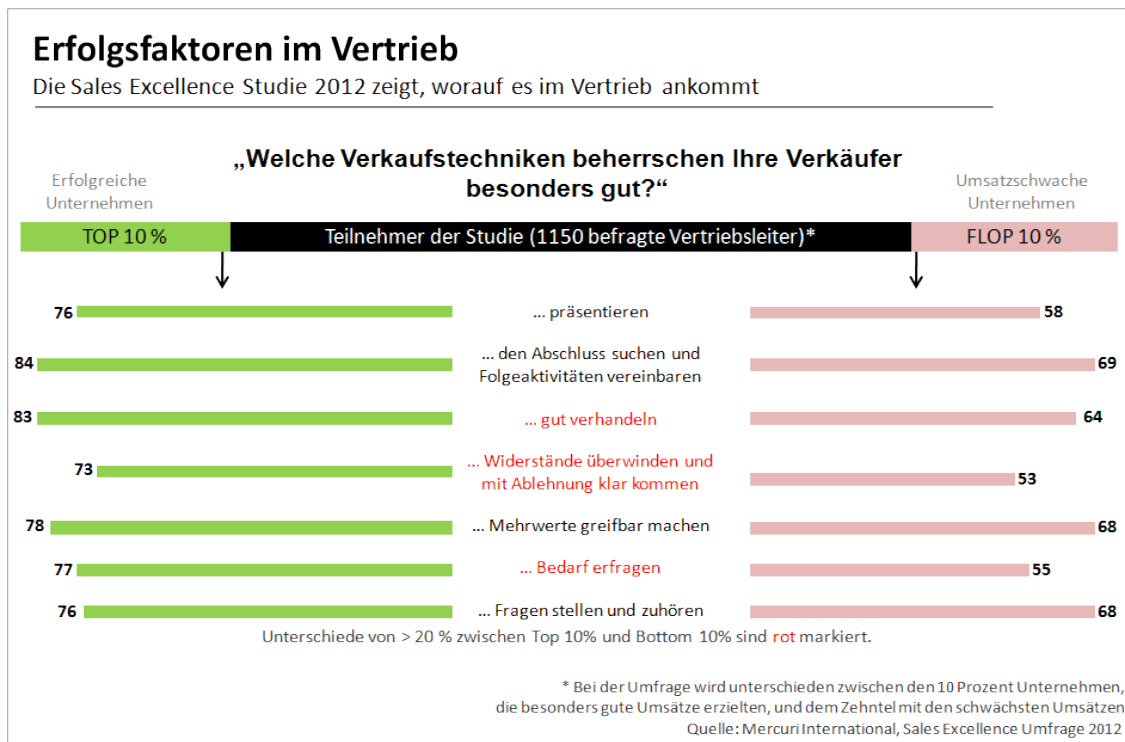
TOP im Vertrieb – mentale Fitness als Erfolgsfaktor im Vertrieb

Schneller, höher, weiter – das ist längst kein Motto mehr, dass sich nur noch auf den Leistungssport beschränkt. Der Leistungsdruck ist auch in der Wirtschaft seit langem allgegenwärtig: Märkte werden immer enger, Produkte immer vergleichbarer, Alleinstellungsmerkmale immer seltener. Zunehmend herrscht Verdrängungswettbewerb, bei dem dann nur noch der Preis beim Kampf um Kunden und Marktanteile entscheidet.

Fundierte Produktkenntnis und exzellentes vertriebliches Handwerkszeug sind nach wie vor unabdingbare Komponenten des Erfolges im Vertrieb. Doch wie auch im Leistungssport kommt unter den intensiver werdenden Rahmenbedingungen der Märkte heute die mentale Fitness als zentraler Erfolgsfaktor hinzu. Diese kann, wie im sportlichen Wettkampf, den entscheidenden Unterschied machen. „Denn darum geht es: im entscheidenden Moment die bestmögliche Leistung abzurufen!“ (Jürgen Klopp, Borussia Dortmund, 2012).

Erfolgsfaktoren im Vertrieb

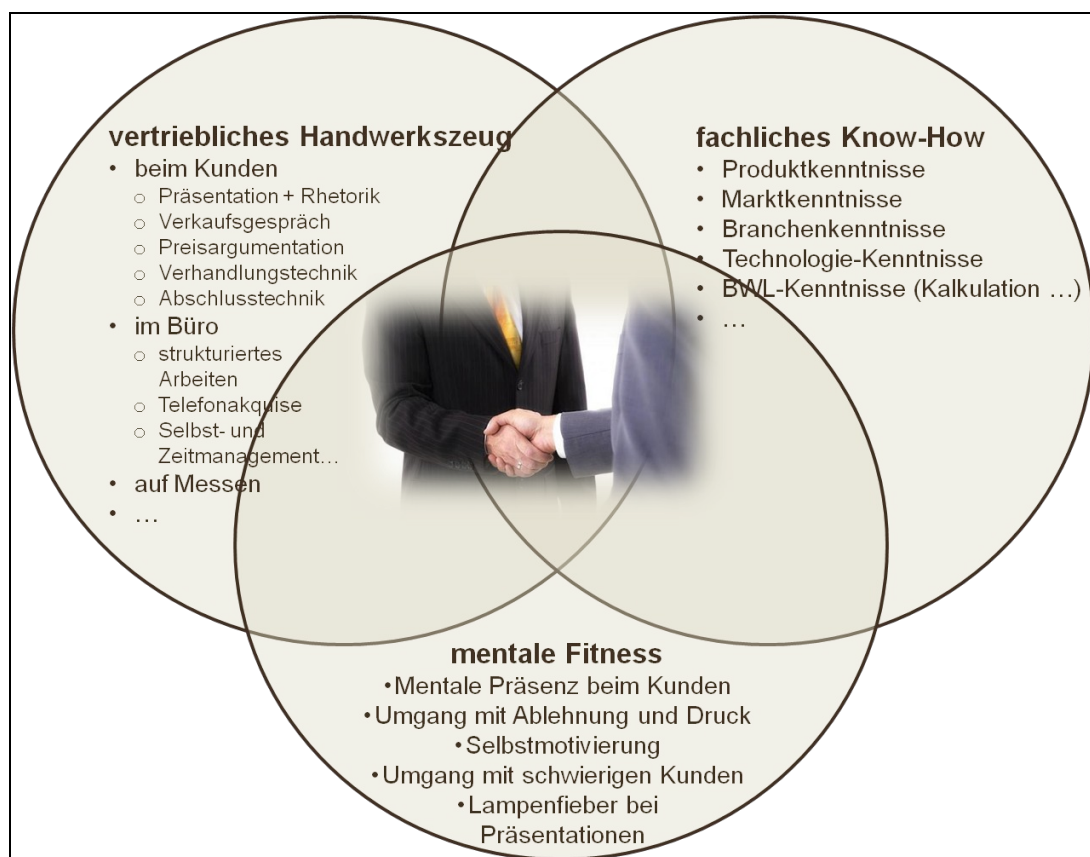
Die Sales Excellence Studie von Mercuri International zeigt, worauf es im Vertrieb ankommt.



Die Top-Fünf Erfolgsfaktoren im Vertrieb sind Präsentieren, den Abschluss suchen und Folgeaktivitäten vereinbaren, gut verhandeln, Widerstände überwinden und mit Ablehnung klar kommen sowie den Bedarf erfragen. Die Stärken der TOP 10 % Unternehmen treten dabei deutlich hervor. Ihre Verkäufer können Widerständen wesentlich besser begegnen als die Bottom 10 % und sie verhandeln besser.

Und noch eines wird deutlich: die Verkaufstechniken auf den vorderen sieben Plätzen hängen maßgeblich von der individuellen mentalen Fitness des Verkäufers ab. Denn nur wer mental fit ist, kann mit Lampenfieber umgehen, kann sich jeden Tag aufs Neue motivieren, aktiv den Abschluss suchen, verhandelt selbstbewusst und kann mit Widerständen und Ablehnung klar kommen.

Für eine Top-Performance im Vertrieb lassen sich somit drei Bereiche ausmachen. Das vertriebliche Handwerkszeug, das fachliche Know-how, und die mentale Fitness. Zum vertrieblichen Handwerkszeug zählen dabei vor allem die oben genannten klassischen Verkaufstechniken. Das fachliche Know-how beinhaltet Produkt-, Markt- und Branchenkenntnisse sowie Technologiewissen und Kenntnisse vertriebsrelevanter betriebswirtschaftlicher Zusammenhänge. Bei der mentalen Fitness geht es z.B. um die mentale Präsenz beim Kunden, um den Umgang mit Emotionen, Ablehnung und Druck sowie um Selbstmotivierung.



Die drei Bereiche für Top-Performance im Vertrieb

80% Ihres Erfolges hängen von Ihrer mentalen Einstellung ab

„80% Ihres Erfolges hängen von der mentalen Einstellung ab“ postuliert der renommiert Psychologe an der Harvard Universität und Autor des internationalen Bestsellers „Emotionale Intelligenz“ Daniel Goleman. Sie beeinflusst maßgeblich, ob wir das, was wir können, auch im Ernstfall umsetzen können. Für einen Sportler bedeutet dies beispielsweise die Umsetzung der Trainingsleistung im Wettkampf. Passt die mentale Einstellung, läuft also das richtige mentale Programm, dann kann die vorhandene Kompetenz auch zur Entfaltung kommen.

Auch höhere Leistungen im Vertrieb lassen sich mit Methoden aus dem Mental-Coaching erreichen, wie sie seit langem im Leistungssport gebräuchlich und erfolgreich sind, ohne der einzelne sich dabei zwingend auspowert und energetisch ausbrennt.

Gerade für die in der Sales Excellence Studie ausgewiesenen Verkaufstechniken lässt sich durch mentale Fitness die Leistung verbessern.

Verkaufstechnik	Nutzen Sie Ihre mentale Fitness um...
präsentieren	... sich mental optimal auf ein Kundengespräch/ eine Kundenpräsentation vorzubereiten (Umgang mit Lampenfieber, Beruhigung oder Power-Up),
den Abschluss suchen und Folgeaktivitäten vereinbaren	... „Kaugummi-Zyklen“ zu analysieren und überwinden zu können, um so zeitnah zu einem Abschluss zu kommen, ... mit Abschluss-Ängsten konstruktiv umgehen zu können,
gut verhandeln	... die Stärken Ihres eigenen Persönlichkeits-Potenzials in Verkaufssituationen besser zu nutzen ... Stärke und Souveränität für Preisargumentation und Verhandlungen aufbauen zu können,
Widerstände überwinden und mit Ablehnung klar kommen	... sich mit speziellen Techniken auf schwierige Kunden vorzubereiten, ... Strategien für den Umgang mit Misserfolg und Absagen besser für sich zu nutzen, ... besser mit Emotionen und negativen Gedanken umgehen zu können, ... einen gelasseneren Umgang mit Stress- und Druck-Situationen zu erreichen.
Mehrwerte greifbar machen und Bedarf erfragen sowie Fragen stellen und zuhören	... sich mental optimal auf ein Kundengespräch/ eine Kundenpräsentation vorzubereiten

Zudem lassen sich durch mentale Fitness weitere positive Effekte für den vertrieblichen Erfolg erzielen:

- mit positiver Einstellung die eigenen mentalen und emotionalen Ressourcen nachhaltig aktivieren,
- sich Lust aufs Telefonieren machen,
- sich auf herausfordernde Ziele ausrichten und aus guten Vorsätzen gute Leistung machen,
- die Beziehungsebene zum Kunden schnell analysieren und systematisch gestalten,
- mit Methoden der Selbstmotivierung aus der modernen Hirnforschung Power für den vertrieblichen Alltag aufbauen.

Mentale Fitness basiert auf Aufmerksamkeitsfokussierung

Spielt man einer Gruppe von Probanden ein Musikstück mit heiterem, beschwingtem Charakter vor, wie z.B. Eric Claptons *Signe*, so antworten die Probanden bereits nach weniger als einer Minute, dass sie eine gelöste, heitere, entspannte, ferienartige Stimmung erleben. Wechselt man die Musik dann auf ein Musikstück wie z.B. *What Ever You Want* von Status Quo mit seinem rockigen, stampfenden und antreibenden Charakter, so ändert sich das Stimmungserleben der Probanden nahezu unverzüglich. Dabei berichten sie, dass dies ganz unwillkürlich und ohne ihr bewusstes Zutun mit Ihnen passiert. Gleiches läuft mit jedem von uns ab, wenn wir beispielsweise Prüfungsangst, Lampenfieber, Antipathie gegen einen Kunden, Angst vor dem Abschluss, Unruhe und Nervosität vor Gesprächen oder ähnliches erleben. Denn Vorstellungen, auch und gerade wenn sie auf unbewusster, unwillkürlicher Ebene ablaufen, bestimmen unser Erleben und damit letztendlich auch immer unser Verhalten.

Das moderne Mental-Coaching ist in den vergangenen Jahren insbesondere durch die aktuellen Erkenntnisse der Hirnforschungen und Motivationspsychologie stark beeinflusst worden. Hier gilt, dass alles Erleben das Ergebnis von Aufmerksamkeitsfokussierung auf allen Sinnesebenen ist. Dies eröffnet zahlreiche Möglichkeiten, oft unbewusste, unwillkürliche und nicht gewollte Handlungsweisen (wie z.B. eben Lampenfieber, Ängste, Ärger, Wut, Blockaden) gezielt zu beeinflussen und so bessere Leistungen zu erreichen.

Regisseur des eigenen mentalen TVs sein

Der mentale Fernseher im Kopf läuft immer: Gedanken, Bilder, Gefühle, etc. Das Ziel aller Mentaltechniken ist es, durch bewusste und zielgerichtete Aufmerksamkeitsfokussierung Regisseur des eigenen mentalen TVs zu sein ist. Also selbst zu bestimmen, welcher Kanal läuft und welche Sendung. Oder anders gesagt: es geht darum bewusst umschalten zu können und bessere Sendungen zu erzeugen.

Auch die individuelle Persönlichkeitstypologie spielt dabei eine zentrale Rolle. Denn sie zeigt auf, wie wir die Dinge gerne wahrnehmen, auf was wir vorzugsweise unsere Aufmerksamkeit fokussieren. Und sie zeigt uns, welche Möglichkeiten wir bisher liegen lassen. Diese gilt es bewusst zu nutzen. Die individuelle Persönlichkeitstypologie gibt zudem Hinweise, wovon jeder einzelne mehr und wovon er weniger braucht, um seine optimale Leistungsfähigkeit dauerhaft zu erhalten. Diese sind dann die Bausteine und Komponenten erfolgreicher mentaler Programme.

Die *winning attitude* ist ein weiteres Beispiel für eine wirkungsvolle Mental-Technik, die gleichermaßen im Leistungssport wie im Vertrieb ihre erfolgreiche Anwendung finden kann. Sie stellt eine fokussierte Grundhaltung dar, die die Basis für anhaltenden Erfolg ist. Im Kern geht es hier um Optimismus, das Vertrauen in die eigene Selbstwirksamkeit, Akzeptanz, Abgrenzung und eine lösungsorientierte Gestalter-Perspektive.

Übung macht den Meister

Zahlreiche weitere Einsatzmöglichkeiten zur Verbesserung der Leistung im Vertrieb bieten zudem Mental-Techniken wie z.B. High-Performance-Images, Imagination, Visualisierung, POWER-Thoughts und POWER Gestures. Das erstaunliche an diesen Methoden ist, dass sie schnell wirken, von jedem genutzt werden können und leicht anwendbar sind. Erfolge und unmittelbare Veränderungen treten oft schon in den ersten Tagen nach dem Erlernen ein. Aber natürlich gilt auch für diese Methoden, was für den ganzen sportlichen Bereich gilt: häufiges Training und Anwendung verbessert die Wirkung und Übung macht auch hier den Meister.



Dr. Michael Ullmann, (Dipl.-Volkswirt)

Vertriebs- und Kommunikationsexperte

Mental- und Team-Performance-Coach der Deutschen Eishockey

Nationalmannschaften

arbeitete über 17 Jahre im leitenden Management und in Führungsverantwortung in DAX und MDAX Unternehmen unterschiedlicher Branchen (Maschinenbau, Energietechnik, Logistikdienstleistung). U.a. verantwortete er die Trainingsbereiche von M-Dax Unternehmen, war Prokurist und Senior Berater einer der großen Unternehmensberatungen und ist heute erfolgreich als Unternehmensentwickler, Management-Trainer und Business-Coach selbstständig. Zudem arbeitet er als Mental- und Team-Performance-Coach im Eishockey (1. Bundesliga, Deutsche Eishockey Nationalmannschaften). Dr. Ullmann ist zertifizierter Coach und hat Ausbildungen in integraler Struktur- und Organisationsaufstellung, sowie zum Managementtrainer und Systemischen Prozessmanager absolviert.