

SH GmbH Unternehmensberatung für Marketing und Personal

Frankenthal. „Außendienstler haben ein schlechtes Image. Insgesamt sind die Vertriebsführer seit 2003 mit der Leistung ihrer Mitarbeiter unzufriedener geworden. Nur noch 40 Prozent (2003: 47 Prozent) zählen sie zu den Leistungsträgern, weitere 22 Prozent (Ende 2003: 25 Prozent) werden für talentiert gehalten“, fasst Alexander Reiter neueste Untersuchungsergebnisse zusammen. Der Geschäftsführer der Frankenthaler SH GmbH Unternehmensberatung für Marketing und Personal lässt seit zehn Jahren im Zwei-Jahres-Turnus eine Studie zur

Vertriebsmotivation erstellen. Von Oktober bis Dezember 2005 wurden 437 mittelständische Hersteller zum Thema befragt. Gesprächspartner war die erste Führungsebene im Vertrieb. Trotz der neuen, ernüchternden Ergebnisse werden laut der Studie jedoch fast die Hälfte aller Verkäufer nicht durch die Unternehmen auf Veränderungen vorbereitet, vom Willen und der Bereitschaft, dies selbst zu tun, ganz zu schweigen. Zusammen 32 Prozent (2003: 27 Prozent) aller Vertriebsmitarbeiter haben deshalb in den Augen des Vorgesetzten keinen Anteil am Vertriebs Erfolg. „Dass diese Zahl dennoch seit einigen Jahren nahezu konstant ist, zeigt, dass deutsche Vertriebe ein nach wie vor großes Wachstums-Potential ungenutzt lassen und dieser Zustand von den Vertriebsverantwortlichen scheinbar akzeptiert wird“, folgert Reiter. Nach seiner Ansicht ist das Potential für Umsatzsteigerungen vorhanden. Gelänge es den Vertriebsverantwortlichen zum einen, dem Außendienst mehr Zeit für den aktiven Verkauf zu geben, und weiterhin, die persönliche Eignung konsequenter zu prüfen und zu beachten, seien Umsatzsteigerungen von 30 Prozent realistisch, erklärt der Geschäftsführer. „Die Entlastung des Außendienst von Verwaltungsaufgaben (27 Prozent der Arbeitszeit) würde bereits große Freiräume schaffen“, so Reiter. Der Außendienst-Mitarbeiter verbringt demnach durchschnittlich nur 11 Prozent seines Arbeitstages mit dem aktiven Verkauf und weitere 10 Prozent mit der Neukundenakquise (z.B. dem Prospektversand). „Auch wird die Befähigung und Persönlich-

keit häufig nicht oder nur mangelhaft geprüft“, benennt Reiter eine weitere Schwachstelle. „Wenn 32 Prozent der Verkäufer nicht zum Vertriebs Erfolg beitragen, sind diese sukzessive durch Talente zu ersetzen“, fordert der Unternehmensberater. Verkäufer fänden sich zu häufig in Produktschulungen und Workshops wieder. „Zu kurz kommen Schulungen, die die persönlichen Talente und Fähigkeiten verbessern, trainieren oder stärken“, so Reiter abschließend. www.hshs.net.

rs □